



Laurean restonomien kv-viikon 2020 tapahtu- makonseptin suunnittelua

Riikka Mannila

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Laurean restonomien kv-viikon 2020 tapahtumakonseptin suunnittelua

Riikka Mannila
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2020

Riikka Mannila

Laurean restonomien kv-viikon 2020 tapahtumakonseptin suunnittelua

Vuosi

2020

Sivumäärä

62

Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä suunnitelma tapahtumakonseptista Laurean vuoden 2020 kansainvälisyysviikolle, joka on suunnattu restonomialan opiskelijoille, opettajille ja henkilöstölle. Toimeksiantajana ovat Laurean Leppävaara-kampuksen kansainvälisten asioiden suunnittelija sekä Laurean palveluliiketoiminnan lehtori. Toimeksiantajat antoivat kehitettäväksi suunnitella tapahtuman sisältöä niin, että se saisi enemmän mukaan osallistumaan opiskelijoita, Laurean henkilöstöä sekä ulkomailta tulevia vieraita. Kansainvälisyysviikon tapahtumasisällön tulisi olla mielenkiintoista ja uudenlaista opetusta sisältävää ja yhdessä tekemisen kautta toisiin kulttuureihin ja restonomialan eri puoliin tutustuttavaa.

Tietoperustana on käytetty kirjallisuutta tapahtumasuunnittelusta, palvelusta, konseptisuunnittelusta ja kulttuurien tutkimisesta. Opinnäytetyön toiminnallisena osuudessa tuotettiin Laurean kansainvälisyysviikon tapahtumaohjelma ja muita kehitysideoita tapahtuman ympärille.

Tutkimusmenetelminä on käytetty net scoutingia, teemahaastattelua, vision boardia ja kyselyä. Teemahaastattelu suoritettiin lehtorille, jolla on tietoutta kansainvälisestä toiminnasta. Kysely suoritettiin netissä tapahtuman ideointivälineenä ja siihen vastasi yhteensä 30 henkilöä. Jokaisesta tutkimusmenetelmästä saadun aineiston kautta tehtiin prototyyppi tapahtumaohjelmasta sisältöineen. Tapahtumaohjelma on valmis lähetettäväksi sähköpostilla tai tulostettavaksi käsiohjelmaksi tapahtumaan osallistuville vieraille.

Tehtyä tapahtumakonseptia pystyy kehittämään ja muokkaamaan vielä lähempänä tapahtumaa tarvittaessa tai keksittäessä parempia ratkaisuja.

Riikka Mannila

Concept Planning an International Week Event for Laurea's Tourism and Hospitality Management Degree Programme in 2020

Year 2020

Pages

62

The purpose of this thesis is to plan an event concept for Laurea's international week in 2020 that is targeted at the tourism and hospitality management students, teachers, and other personnel. The commissioners are Laurea Leppävaara Campus' planning officer of international affairs and Laurea's lecturer of hospitality management. The beneficiaries gave a task to develop the event's content for reaching more participating students, Laurea's personnel and the guests from foreign countries. The international week event's content should be interesting and include untraditional ways of learning as well as by working together acquainting with different cultures and the field of tourism and hospitality management.

As theoretical framework in this thesis, literature on event planning, hospitality, concept planning and cultural studies has been used. In the research section of this thesis, an event program for Laurea's international week and other development ideas for the event was established.

The methods used are net scouting, theme interview, vision board, and survey. The theme interview was carried out with a lecturer, who had experience with international work. The survey was conducted on the internet as an ideation period for planning the event and there were 30 answerers in total. Every method used in the thesis gave data to use in the finished prototype of the event program with its content. The finished event program is ready to be sent by e-mail or printed as a hand program to give for the participants of the event.

The ready-made event concept can be developed and modified closer to the event if needed or if other better working ideas come up later.

Keywords: Event concept, Event planning, studying tourism and hospitality management, Internationality

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Restonomiksi opiskeleminen Laureassa	7
3	Kulttuurierot ja kansainvälinen ympäristö.....	9
3.1	Kulttuurierot tutkittuna eri aiheiden näkökulmista	9
3.2	Kulttuurien syvyys.....	12
4	Tapahtuman suunnitteluprosessi	13
4.1	Tapahtuman tavoite	13
4.2	Tapahtuman kohderyhmä	14
4.3	Tapahtuman lähtökohdat	14
4.4	Tapahtumaprosessi.....	15
4.5	Tapahtuman sisältö ja ohjelma	15
5	Tutkimusmenetelmät	16
5.1	Kartoita ja ymmärrä-vaihe.....	17
5.1.1	Net scouting	18
5.1.2	Teemahaastattelu	20
5.2	Ennakoi ja ideoi-vaihe	22
5.2.1	Vision board	23
5.2.2	Kysely	24
5.3	Mallinna ja arvioi-vaihe	31
6	Johtopäätökset	41
	Lähteet.....	43
	Kuviot	47
	Taulukot	47
	Liitteet	48

1 Johdanto

Kansainvälisyys on suuressa osassa koulutus ja työelämää ja sen tärkeys vain kasvaa tulevaisuudessa. Eri asteiden kouluissa sekä työelämässä, oli millä tahansa alalla, ollaan tekemisissä eri kulttuuritaustaisten henkilöiden kanssa yhä enemmän. Monikulttuurisuus ja toisten kulttuurien tutkiminen on tärkeää ja avaa maailmankatsomusta. Toisilta kulttuureilta voi oppia uusia tapoja luoda ja tehdä asioita paremmin. Laurean ammattikorkeakoulussa kansainvälisiä elementtejä sisältyy kaikkiin koulutusohjelmiin ja rohkaistaan osallistumaan kaikkeen kansainväliseen toimintaan. (Laurea kansainvälisyys opinnoissa 2020.)

Opinnäytetyön tehtävä on suunnitella Laurean vuoden 2020 kansainvälisyysviikon uusi tapahtumapalvelukonsepti, jossa keskitytään ainoastaan marata-alojen näkökulmasta tapahtuman sisältöön. Opinnäytetyön tuotos on ohjelma-aikataulu vuoden 2020 kansainvälisyysviikolle Laureassa, josta tulisi myös pohja tuleville projekteille ja tapahtumille. Kansainvälisyysviikkoja on järjestetty jo monta vuotta, mutta seuraavalla kerralla Laurea haluaa tuoda sitä vielä enemmän esille. Tapahtuman tarkoituksena on esitellä Suomea eri tavoin kansainvälisille vieraille ja Laurean tarjoamia marata-alan koulutuksia ja mitä kaikkea opiskelu pitää sisällään. Kansainvälisyysviikon aikana olisi kansainvälistä tiimityöskentelyä ja eri aktiviteetteja yhdessä sekä opiskelijoiden että opettajien ja muun henkilökunnan kanssa. Tapahtuman kolmen päivän sisältöön tulisi erilaisia oppitunteja ja luentoja restonomien aloihin liittyen sekä kehittämistehtävä ryhmässä liittyen marataan ja alan tulevaisuuteen. Kansainvälisille vieraille suunniteltaisiin myös tutustumisretki, jolla Suomen kulttuuri ja luonto tulisi koettua myös kampustilojen ulkopuolella.

Toimeksiantajana tälle opinnäytetyölle toimivat Laurean kansainvälisyyspalvelut, Laurean Leppävaara-kampuksen kansainvälisten asioiden suunnittelija sekä palveluliiketoiminnan lehtori. Laurean ammattikorkeakoulu on hyvin kansainvälinen ja jokaiseen koulutukseen pystyy sisällyttämään kansainvälisiä elementtejä niin paljon kun itse haluaa olla mukana.

Opinnäytetyö alkaa toimeksiantajan esittelyllä ja restonomikoulutuksen sisällöllä. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käytettiin kirjallisuutta kulttuurien tutkimisesta, tapahtuman suunnitteluprosessista, konseptisuunnittelusta ja kehittämistyön menetelmistä. Opinnäytetyön toiminnallisessa vaiheessa tuotettiin kansainvälisyysviikon tapahtumaohjelma sekä muita kehitysideoita tapahtuman ympärille. Tutkimusmenetelminä opinnäytetyössä on käytetty net scoutingia taustatietojen kartoittamiseen, teemahaastattelua lehtorille eri kansainvälisyysviikkoon liittyvistä teemoista, vision boardia tapahtuman visioimisessa, kyselyä tapahtuman sisällön ideoinnissa. Lopullinen tuotos toimeksiantajalle on prototyyppi tapahtumaohjelmasta. Johtopäätöksissä arvioidaan tutkimuksen tuloksia ja hyötyä sekä tutkimuksen aikaisia ongelmakohtia.

2 Restonomiksi opiskeleminen Laureassa

Tällä hetkellä restonomikoulutuksia on kaksi Laureassa. Ensimmäinen on nimeltään Palveluelämysten tuottamisen ja kehittämisen koulutus, joka toteutetaan päiväopintoina eli arkipäivisin läsnä lähiopetuksissa ja -ohjauksissa. Toinen on Palveluliiketoiminnan koulutus, joka toteutetaan verkkopainotteisesti monimuoto-opintoina eli se sisältää paljon itsenäistä työskentelyä, verkkokeskusteluja sekä projekteja. Monimuoto-opiskelijalla on lähiopetuskertoja muutama lukukaudessa. Molemmat restonomikoulutukset kestävät 3,5 vuotta valmistua restonomiksi. Tutkintojen yhteinen nimi on matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinto. (Laurea koulutus 2020.)

Laureassa omaan tutkintoon, pakollisten tutkintoon liittyvien opintojaksojen lisäksi, saa valita vapaasti monista vaihtoehdoista mieleisiään opintojaksoja syventämään osaamistaan. On valittavissa runsaasti ruokatapahtumien, ruokamatkailun, palvelumuotoilun, yrittäjyyden tai tapahtuma- sekä kulttuurimatkailun opintoja. Koulutuksen voi jakaa food service-opintoihin, tapahtumapalveluopintoihin ja matkailuopintoihin. Food service-opinnoissa kehitetään ruokatapahtumia ja -palveluita sekä keskitytään kehittämään elämyksellisiä asiakaskokemuksia. Tapahtumapalveluopinnoissa muotoillaan elämyksellisiä palveluita asiakkaille ja työskennellään oikeiden yritysten kanssa eri projekteissa oikeassa työympäristössä. Matkailuopinnoissa keskitytään kehittämään ja markkinoimaan matkailupalveluita yritysten kanssa yhteistyössä sekä avaamaan alan palveluita ja mahdollisuuksia sekä toimijoita ja rooleja. (Laurea koulutus 2020.)

Osaamista voi syventää lisää hakemalla erilaisiin projekteihin sekä harjoitteluiden ja opinnäytetyön kautta. Koulutuksiin sisältyy myös BarLaurea-opetusravintolan oppimisympäristössä käytännön osaamisen harjoittelu. BarLaureaan kuuluu lounasbuffet, kahvila Beat, à la carte ravintola Flow sekä aula- tapahtuma- ja kokouspalvelut, joissa oppii tiimityöskentelyä ja ottamaan vastuuta. Kun opiskelija on valmistunut, hänellä on laaja majoitus- ravitsemis- ja ohjelmapalveluiden tuntemus. Valmistunut restonomi osaa olla tuottamassa, kehittämässä ja johtamassa palveluita sekä on omaksunut palvelumuotoilun ajattelutavan ja eri menetelmät kehittämään palveluliiketoimintaa. Hän tuntee myös hyvän asiakaspalvelun ja sen prosessin sekä osaa työskennellä vastuullisesti ja tuloksellisesti monikulttuurisessa ja kansainvälistyvässä työympäristössä. (Laurea koulutus 2020.)

Opiskelu tapahtuu sekä luokahuoneissa lähiopetuksessa sekä luennoilla, mutta myös moneen opintojaksoon kuuluu jonkinlainen projekti yhteistyössä aiheeseen liittyvän yrityksen kanssa. Aikaisempia isompia projekteja Laurean restonomiopiskelijoilla on ollut muun muassa työskennellessä Street Food Sello -tapahtumassa, Hävikkifestareilla, Olutexpossa Kaapelitehtaalla, Nordic business forum -tapahtumassa, Nenäpäivässä mukana, Raflassa, Gastrossa,

Skrudataan yhdessä sekä Laurean järjestämissä RESTO-kilpailutapahtumissa. (Laurea koulutus 2020.)

Kansainvälisyys on myös hyvin läsnä Laureassa opiskeltaessa. Matkailupuolen opinnot ovat pääosin englannin kielellä ja koulutuksella on hyvät kansainvälistymistä tukevat yhteistyöverkostot ja koululla on jatkuvasti käynnissä erilaisia kansainvälisiä hankkeita, johon pystyy osallistumaan halutessaan. Opintojen aikana onnistuu myös halutessa opiskelijavaihto ja Laurealla on lukuisia yhteistyöoppilaitoksia ympäri maapalloa, joista valita. Myös harjoitteluja onnistuu suorittamaan ulkomailla tai Suomen puolelle tulevia vaihto-oppilaita avustaa ja ohjata tutor-tehtävissä. Laurealla on myös jopa 250 yhteistyöorganisaatiota ympäri maailmaa. Jokavuotista kansainvälistymistä tuetaan Laurean eri kampuksilla yhteisillä opiskelija- ja harjoittelijaliikkuvuuden, henkilöstöliikkuvuuden, kansainvälisen hanketoiminnan ja osaamisen tukipalveluilla. Laureassa onnistuu myös valita monipuolisesti eri kieliopintoja tukemaan kehittymistä kansainväliseksi matkailu- tai ravitsemusalan taitajaksi. (Laurea koulutus 2020.)

Opiskelun aikana Laureassa opiskelijoita tuetaan hakemaan ulkomaille vaihto-oppilaaksi tai sitten harjoittelua tekemään. Kansainvälistyminen toisessa maassa asuessa opettaa suuresti opiskelijaa selviämään erilaisista tehtävistä ja kehittää kielitaitoja sekä oppii tuntemaan eri kulttuureja ja yhteistyötä niiden kanssa. Ulkomailla oma ala avautuu entisestään opittaessa syvällisemmin ja monipuolisemmin eri puolia. Pääsee opiskelemaan erilaisia aiheita, jotka siinä kulttuurissa saattaa olla tärkeämmässä osassa alaa, johon ei Suomessa keskityttäisi olleenkaan. Työharjoitteluissa vaihtoehdot ovat monipuolisemmat ja pääsee kokeilemaan sellaista, mitä ei Suomessa ole välttämättä saatavilla. Opiskelijavaihtoon voi aikaisintaan lähteä ensimmäisen lukuvuoden jälkeen. Harjoittelun aikataulu riippuu koulutusohjelmasta ja voi olla missä välissä vain ja ulkomailla voi suorittaa harjoittelun kokonaan tai vain puoliksi. Laurealla on yksityisiä harjoittelupaikkoja ulkomaalaisten yrityskumppanien kautta, joita tarjotaan opiskelijoille aina kun on tarvetta tai sitten harjoittelupaikkaa voi vapaasti itsekin hakea muuta kautta. (Laurea kansainvälisyys opinnoissa 2020.)

Laureassa opiskeltaessa myös kursseilla on kansainvälistä toimintaa. On kursseja englanniksi, joihin useasti myös vaihto-opiskelijat osallistuvat ja opiskelijat pääsevät tekemään yhteistyötä englannin kielellä. Opiskelun aikana voi osallistua opiskelijatuutorin tehtäviin ja avustaa ulkomaalaisia oppilaita ja tutustua heidän kulttuureihinsa ja oppia uutta. Vuosittain tulee paljon kansainvälisiä vieraita vierailulle ja niistä ilmoitetaan aina hyvissä ajoin, jotta opiskelijat halutessaan pääsevät kuuntelemaan luennoitsijoita. Teemaviikot ja -päivät ovat myös hauskoja ja ne voivat toimia esimerkiksi BarLaurean à la carte ravintola Flowssa, jossa pääsee maistelemaan kolmen ruokalajin menun tietyllä teemalla tai teemapäivinä kampuksen aula saattaa olla täynnä vierailijoita esittelemässä kaikkea mielenkiintoista. (Laurean kotikansainvälistyminen ja intensiiviviikot 2020.)

Lukuvuoden aikana järjestetään monia intensiiviviikkoja ja lyhyitä vaihtoja, joissa opiskelijat tekevät tiettyyn aikajaksoon kansainvälisessä ympäristössä projektia intensiivisesti. Projekteissa voi olla paljon työntekoa ja pitkiä päiviä, mutta ne opettavat ja avaavat opiskelua aivan toisella tapaa ja antavat erilaisia kokemuksia. Esimerkiksi vuonna 2017 keväällä järjestettiin projekti Pietarin Sokos hotelli Palace Bridgen kanssa, jossa projektin työskentely aloitettiin jo aikaisemmin Suomen puolella. Tämän jälkeen oppilaat vierailivat Pietarissa paikan päällä muutaman päivän ja työskentelivät samalla annetun projektin puitteissa. Takaisin Suomeen päästyään tapahtui vielä jälkipuintia koko järjestetystä projektista. (Laurea kotikansainvälistyminen ja intensiiviviikot 2020.)

3 Kulttuurierot ja kansainvälinen ympäristö

Kun eri kulttuurit kokoontuvat samaan tilaan on hyvä pitää mielessä, että monetkin hyvin normaalit käytänteet omassa maassa voivat olla täysin erilaiset toisessa kulttuurissa. Oma tapa toimia ei ole ainoa oikea ja asenne tulee olla avoin ja ymmärtäväinen kuunnellessa toisten kulttuurien tapoja tehdä ja toimia, jolloin välttyään loukkaamasta toisten kulttuureja vahingossakaan. On hyvä tutkia eri kulttuurien tapoja ja normeja suunniteltaessa kansainvälistä tapahtumaa, johon osallistuu eri maista monia eri taustaisia henkilöitä.

3.1 Kulttuurierot tutkittuna eri aiheiden näkökulmista

Kulttuuri on niin paljon enemmän kuin vain kieli, uskonto, tavat, ruoka tai perinteet. Kulttuurista voidaan puhua sosiaalisena muistina, joka sisältää yksilön kokemat henkiset ja aistilliset asiat sekä yksilönä, että osana isompaa ryhmää. Myös geeniperintö vaikuttaa kulttuuriin. Ihmiset voivat verrata entisiin kokemuksiin ja perinteisiinsä vastaan tulevia tapahtumia ja niiden pohjalta tulkitsevat asioita. Tämän vuoksi ihmiset eivät hetkessä noin vain voi globalisoida ja muuttaa omaa kulttuuriaan toiseksi, vaikka päällepäin näyttäisikin siltä. Opittu ja eletty oma kulttuuri on aina pohjalla jokaisella tehtäessä päätöksiä. Sosiaaliseen muistiin kuuluvat normaalit kanssakäymisessä käytettävät tavat, kieli, musiikki, perinteet, rituaalit, aistit ja kehonkieli. Vaikka kansainvälistyminen on koko ajan nousussa, tulee kansojen omat kulttuurit kuitenkin pysymään alitajunnassa. Kulttuurien kokemat kollektiiviset traumat sekä menestykset ohjaavat suuresti, kuinka kansallisuus kuluttaa ja toimii. (Sammallahti 2009, 176.)

Oma kansalaisuus lukee omassa passissa ja kansalaisuutta käytetään useasti puhuttaessa kulttuureista. Voidaan sanoa, että suomalaiset ovat leppoisa ja vähäsanasta kansaa. Kulttuurista puhuttaessa saatetaan sanoa, että jokin on tyypillistä suomalaista käyttäytymistä. Kansalaisuudesta kulttuurina puhuttaen voidaan saada paljonkin infoa, miten maassa eletään ja erilaisia erityisesti uskontoon, alueeseen, kieleen liittyviä tilastoja. Kansallinen kerätty data

auttaa nimenomaan eri maiden välillä tutkittaessa, miten toimia tiettyjen maiden kanssa yhdessä työskennellessä. Kulttuurin tarkempaa tutkimusta voi tehdä tutkimalla erilaisia yhteiskuntia, mutta erilaisia ryhmiä on huomattavasti enemmän kuin jakamalla kulttuurit kansalaisuuksien perusteella. (Hofstede, Hofstede & Minkov 2010, 21-22.)

Seuraavaksi avataan vähän tarkemmin osaa lueteltuja kulttuurieroja, jotka on hyvä huomioida konseptin toimivuuden kannalta. Kieli on merkittävä kulttuuriero ja se sisältää käsitteenä puhutun kielen, tavan puhua, painotuksen ja sanomatta jättämisen kielen. Kansallinen kieli ja sen painoarvo yhteisössä sekä yleinen kielitaito voivat vaihdella maittain ja tulee pitää mielessä suunniteltaessa kommunikointia kansainvälisessä projektissa. Standardoidut yleiset kommunikointilauseet ja termit eivät aina käänny toiselle kielelle sanasta sanaan ja vaatii tarkempaa kielen tutkimusta, jotta kommunikointi luonnistuu parhaiten. (Sammallahti 2009, 176.)

Kulttuurien välillä voi olla isoja eroja ajan, tilan, ystävyyden ja materiaalien omistamisen käsitteissä. Ne ovat nonverbaalisia käsitteitä. Ajan käsitteessä eroa suuresti aikataulusta kiinnipitäminen eri kulttuureissa - osassa kulttuureista minuuttiaikataulusta kiinnipitämistä ei tule odottaa edes pyydettyä, kun taas toisessa kulttuurissa myöhästyminen sovitusta ajasta voi loukata suuresti ja osoittaa epäkunnioitusta. Se, mikä tunnustettaisiin varastamiseksi josakin kulttuurissa ei välttämättä olekaan sitä toisessa. Palvelukonseptissa asiakaspalveluna ja kohtamisena lämpimästi ja kaverillisesti käyttäytyminen voidaan tuntea aidoksi ystävällisyydeksi tai taas toisessa kulttuurissa se voi tuoda epämukavuuden tunnetta ja tunkeilevaa lähestymistä. Katseet ja eleet merkitsevät eri tasoilla eri kulttuureissa - suuresti käsillä elehtivät saattavat pelottaa hieman hillitymmiin käyttäytyvästi tottuneita. Kättely sopimuksen allekirjoituksena keskustelun jälkeen on jossakin riittävä, kun taas toisaalla se ei tarkoita vielä yhtään mitään lopullisen sopimuksen kannalta. (Sammallahti 2009, 176.)

Uskonto on iso osa kulttuureita. Se ohjaa ihmisten käsitystä yhteisöstä sekä elämän tarkoituksesta. Se vaikuttaa jopa myös palvelutilanteissa siihen, haluaako asiakas käyttää tai sijoittaa rahojaan johonkin, kun voi olla, että omat rahat ei mene pelkästään itsensä elättämiseen vaan myös perheen ja muiden sukulaisten tai yhteisön auttamiseen. Uskonnot voivat rajoittaa erityisesti naisten käyttäytymistä kuluttamiseen ja työntekoon. Uskonnolliset pyhät ja juhlat ovat merkityksellisiä sekä erilaiset ajanjaksot ja paastot vaikuttavat kulttuurien tapoihin elää. (Sammallahti 2009, 177.)

Kulttuurin arvot ja asenteet voivat olla hankalia puolia tutkia ja ymmärtää. Mitä kulttuurissa yhteisöllisesti arvostetaan ja millaisilla pelisäännöillä yhteiskunta pelaa? Eri kulttuurinomaavan kanssa toimiessa on hyvä vähän etukäteen tietää, mitä tärkeitä elämänarvoja hänellä on. Tällaisia elämänarvoja voi olla käsitys yksilön vapaudesta, perinteiden kunnioittamisesta, miten hierarkia toimii siinä kulttuurissa, mikä on hyväksyttävä tapa elää ja asioita, jotka

saattavat olla tabuja siinä kulttuurissa. Arvot luovat asenteita, jotka ohjaavat päätösten teossa ja mitä pidetään hyväksyttävänä tai ei. Vahva luokkajako yhteiskunnassa voi vaikuttaa päällikköasemaan työpaikalla osaamisen lisäksi. Esimerkiksi länsimaaisessa tasapäistämismen- taliteettikulttuurissa ravintolan johtajakin voi tiukanpaikan tullen tulla siivoamaan WC-tiloja, mitä ei joissain muissa kulttuureissa ikinä voisi olettaa johtajalta. (Sammallahti 2009, 177.)

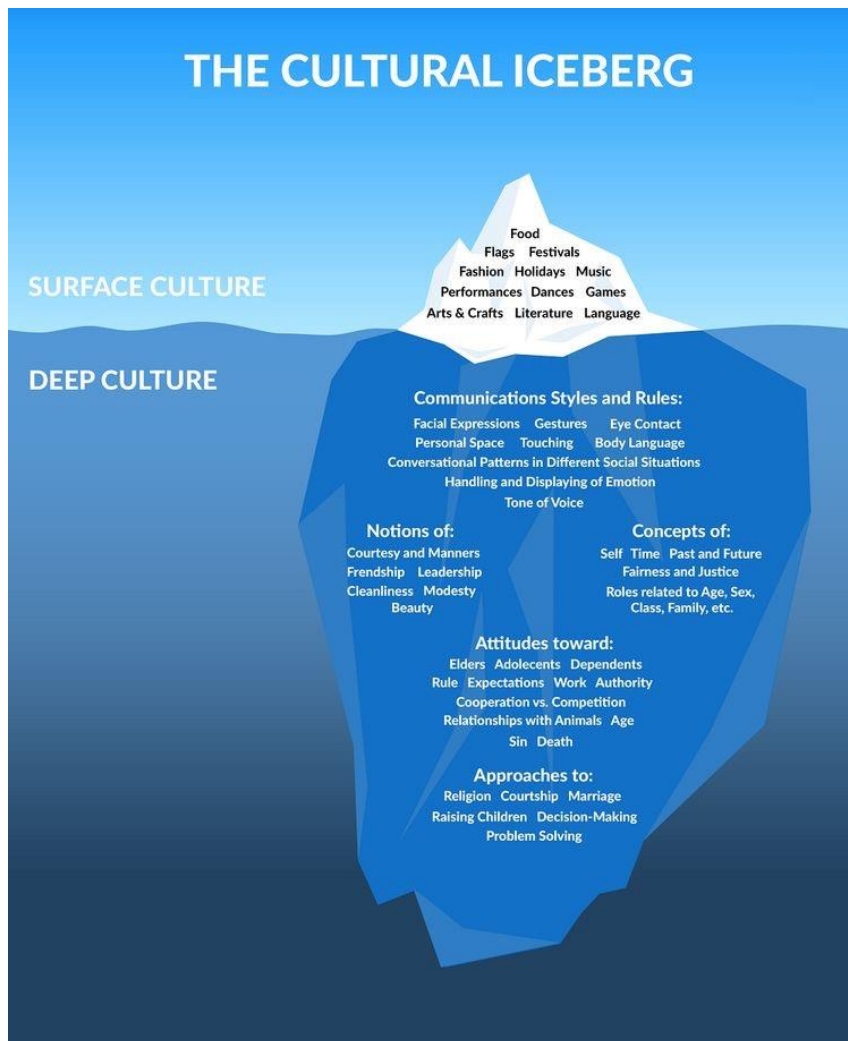
Materiaaliset elementit eivät ensimmäisenä tule mieleen, mutta nekin vaikuttavat eri kulttuurien arkipäivään ja varsinkin vieraassa maassa ollessa saattavat aiheuttaa ongelmia. Esimerkiksi pankkijärjestelmät, eri maksutapojen käyttäminen, julkiset liikennevälineet, tietokoneet ja teknologian määrä sekä käyttö voivat olla vierasta eri maassa vierailtaessa. Nämä vaikuttavat vieraan liikkumiseen paikasta toiseen, informaation tai vieraan saavutettavuuteen, tapaan etsiä tietoa sekä vastaanottaa viestejä. Käteinen ja shekit ovat yhä joissain maissa suosittu maksutapa. Ulkomaalaista tuleekin neuvoa tämän tullessa vieraaseen maahan, miten maksut hoituvat helpoiten. Tapahtumakonseptissa tulee huomioida, miten saadaan ulkomalaisille vieraille selkeästi esille kaikki tarvittava info, kuinka toimia ja kulkea paikasta toiseen vieraassa maassa. (Sammallahti 2009, 177.)

Estetiikka kulttuurissa tarkoittaa sekä käsitystä kauneudesta eri muodoissa, värejä, symboleita ja ihanteita. Se vaihtelee suuresti kulttuurin mukaan. Suunniteltaessa tapahtuman palvelukonseptia tai esimerkiksi yrityksen logoa tai mainoksen ulkonäköä, on hyvä tutkailla voisiko jokin designin muotokielessä luoda jotakin ihan muuta mielikuvaa tai tunnelmaa jollekin eri kulttuuriselle. Jonkin maan pitämä maskuliinisuus saattaa tuntua toiselle feminiiniseltä. Skandinaviassa suositaan useasti hillittyä ja pelkistettyä designia, joka tuo arvokkuutta, mutta Lähi-idän kulttuureissa prameus tulee esille enemmänkin jalometallien välkkeestä ja koristelunpaljoudesta. (Sammallahti 2009, 177.)

Sosiaaliset instituutiot voivat olla pyhiä ja erittäin merkittäviä kulttuurissa. Pitää olla varovainen, että ei vahingossa loukkaa tai väheksy niitä. Sosiaalisia instituutioita ovat esimerkiksi perhekasitys ja perheen merkitys, lasten aseman ja oikeudet perheessä ja erilaiset kulttuurin velvollisuudet. Työtilanteissa esimerkiksi saatetaan vältellä sukulaisten suosimista tai vastakohtaisesti pidetään verta vettä sakeampana. Eri instituutioissa käsitys siitä, miten on sopiva tapa käyttäytyä pomoja, kollegoita, alamaisia kohtaan voi erota suuresti. Kaikilta ei välttämättä oteta käskyjä vastaan tai kuunnella mielipidettä. Myös kouluinstituutioissa opettajien ja oppilaiden välinen kommunikointi on tarkkaa ja eroaa eri puolin maailmaa. Saako lehtoria kutsua etunimellä ja luoda jopa ystäväsuhteen vai tuleeko heitä lähestyä aina vain professionaalisesti puhutellen? Entä täytyykö vanhempia ihmisiä aina huomioida enemmän ja antaa erityiskohtelua verrattuna muihin asiakkaisiin? (Sammallahti 2009, 178.)

3.2 Kulttuurien syvyys

Kulttuuria tutkittaessa sen moninaisuutta ja käsitteitä auttaa avaamaan jäävuorimalli: kuva 1. Sen on kehittänyt Edward T. Hall 1970-luvulla. Jäävuorimalli kuvaa hyvin tilannetta, jossa kokonaiskuvasta nähdään vain pieni osa koko todellisuutta.



Kuva 1: Jäävuori malli kulttuurin koostumuksesta ja näyttäytymisestä

Jäävuoren huippu näkyy pinnalla ja vedenpinnan alla on vielä suurin osa piilossa. Jäävuoren huipulla, jos mietitään kulttuuria, voi näkyä kieli, vaatteet, perinteet, tavat ja esineet. Veden pinnan alle mentäessä esiintyy kulttuurin arvoja, uskomuksia, asenteita ja näkemyksiä eri aiheista ja maailmankaikkeudesta. Nämä ovat aina omiin ajatuksiin ja päätöksiin vaikuttavia jokaisella henkilöllä. Se, millainen kulttuuriympäristö henkilöllä on vaikuttaa hänen huomamattansakin jokapäiväisiin askareisiin sekä isomprien päätösten tekoon ja mielipiteisiin.

(Study.com the culture iceberg 2019)

4 Tapahtuman suunnitteluprosessi

Tapahtuman suunnitteluun tuo apua, kun esittää itselleen muutaman kysymyksen: Miksi tapahtuma järjestetään, kenelle tapahtuma järjestetään, mitä järjestetään, missä ja milloin? Miksi kysymys auttaa selventämään tavoitetta ja viestiä, joka halutaan saada esille tapahtumassa. Tapahtuman tavoite täytyy olla selvästi koko ajan mielessä. Kenelle kysymys kertoo kohderyhmästä ja kenelle tapahtuma järjestetään. Kohderyhmän tarpeet ja kiinnostukset on hyvä olla selvillä, jotta tapahtuma tuottaa heille mielekkään kokemuksen ja tapahtuman viesti ymmärretään. Mitä, missä ja milloin kysymykset kertovat millainen tapahtuma on kyseessä ja tapahtuman paikka ja aika tulee olla tarkoin mietittynä. Erilaisia tapahtumia on paljon, joten on hyvä miettiä millainen rakenne ja sisältö sopii omaan tapahtumaan. Tapahtumapaikan merkitys on iso osallistujille - sinne tulee olla helpot kulkuyhteydet ja tapahtumalle sopiva sijainti. (Vallo & Häyrinen 2016, 121-122.)

4.1 Tapahtuman tavoite

Kaikilla tapahtumilla on jonkinlainen tavoite. Se voi olla esimerkiksi tapahtuman kautta uusien asiakkaiden saaminen, varojen keruu tai jonkin asian tai tuotteen esiin tuominen julkisuuteen. Tällaisia voivat olla erilaiset urheilutapahtumat tai konsertit tai muotinäytökset. Useissa tapahtumissa tavoite on verkostoituminen. Uusien kontaktien luonti ja eri yrityksiin ja palveluihin tutustuminen voi olla osana monessa erilaisessa tapahtumassa. Kaikenlaisissa messuissa se on esimerkiksi yhtenä isona tavoitteena. (Vallo & Häyrinen 2016, 132.)

Vuosittain järjestettävissä tapahtumissa saatetaan useasti pitää tapahtuman tavoitteena sitä, että se on perinne. Perinne ei kuitenkaan ole sinänsä tavoite - vaan voidaan miettiä mikä oli tapahtuman tavoite, kun sitä ensimmäistä kertaa järjestettiin, josta myöhemmin sitten tuli vuosittainen ”perinne”. Voi pohtia, mikä on aikanaan ollut tapahtuman tavoitteena ja onko se edelleen ajankohtainen vai ei. (Vallo & Häyrinen 2016, 135.)

Tapahtuman tavoitteena voi myös olla muutoksen haku asiakkaissa, jonkin aiheen opetus tai elämyksien tuottaminen. Muutos tarkoittaa kaikkein suurimmillaan sitä, että osallistuja tulisi tapahtumasta aivan kuin uutena ihmisenä tai pienemmässä mittakaavassa osallistuja on oppinut jotakin uutta, jota voi käyttää arki- tai työelämässään tai valaistunut jostain aiheesta tai vaikka vaan virkistynyt. Tapahtumassa oppiminen voi tapahtua visuaalisesti, auditiivisesti tai kinesteettisesti. Elämyksien tuottaminen voi olla hankalaa, koska eri ihmisillä on eri mieltymyksiä. Elämyksien luomisessa tärkeitä seikkoja ovat esteettisyys, viihde ja arjen yläpuolelle nouseminen. (Vallo & Häyrinen 2016, 136-139.)

4.2 Tapahtuman kohderyhmä

Kohderyhmät tapahtumissa voivat olla suuria yleisöjä, rajattu kutsuvierasjoukko tai avoin kutsuvierasjoukko. Oma kohderyhmä pitää tuntea tarpeeksi hyvin, jotta tiedetään millaiseen tilaan kaikki mahtuvat ja minkä näköinen tapahtumasta tulee. Koostuuko kohderyhmä pelkistä menevistä nuorista vaiko iäkkäämmistä herroista vai molemmista. Millainen tapahtuma puhuttelee heitä parhaiten? Lähes kaikki erilaiset kohderyhmät kuitenkin arvostavat huumoria, huomionosoituksia ja yllätyksiä. (Vallo & Häyrynen 2016, 145.)

Kutsuttavissa vieraissa voidaan huomioida esimerkiksi sukupuoli, ikä, siviilisäät, absolutisti vai alkoholin nauttija, harrastukset, asuinpaikka, kaupunkilainen vai maaseudulta. On osattava asettua kohderyhmän asemaan eikä miettiä, mikä vain omasta tai muutaman henkilön mielestä kuulostaisi mielenkiintoiselta tapahtumalta. (Vallo & Häyrynen 2016, 147-148.)

Osallistumisprosentti ja ennakointi siitä moniko kutsuvieras ei saavukaan paikalle voi olla hankalaa. Kutsujen porrastus voi silloin olla viisas menetelmä, jolloin ensimmäinen erä lähetetään pakollisille vieraille ja kun he ovat vastanneet tulevatko vai eivät, voidaan lähettää vielä toinen erä kutsuja sen verran, mitä vielä jäi tilaa tapahtumaan. Kutsujen lähetys täytyy tehdä hyvissä ajoin ennen tapahtumaa. Kutsu onkin tärkeä osa tapahtumaa ja sen avulla saadaan mahdolliset vieraat innostumaan ja tuntemaan, että tapahtumaan osallistuminen olisi sinne matkaamisen arvoista. Jos kutsu ei innosta, ei osallistujiakaan ole montaa. (Vallo & Häyrynen 2016, 151.) Hyvässä kutsussa tarvitsee tulla esille seuraavat seikat: tilaisuuden luonne, onko kutsu yhdelle vai kahdelle hengelle, milloin ja mihin aikaan, missä ja miten sinne pääsee helpoiten, keneltä kutsu on, tarvitseeko kutsuun vastata, onko maksullinen, mahdollinen pukeutumishje, tapahtuman sisältöä ja ohjelmaa sekä pyyntö ilmoittaa mahdollisista allergioista ja ruokavalioista tai rajoitteista (Vallo & Häyrynen 2016, 156).

4.3 Tapahtuman lähtökohdat

Tapahtumapaikka voi olla vaikka millainen tila tahansa. Se voi olla yrityksen omissa tiloissa tai muualla. Ulkotilaisuudessa on aina oltava varasuunnitelma, jos myrsky sattuu yllättämään. Tapahtumapaikkaa valittaessa on hyvä ottaa myös huomioon mahdolliset liikuntarajoitteiset ja miten he pääsevät helpoiten kulkemaan. Sopivaa tilaa etsittäessä on hyvä pohtia, sopiiko se tapahtuman imagoon, onko ennen ollut tapahtumapaikkana, kulkuyhteydet, parkkeerausmahdollisuudet, liikuntarajoitteisten osallistuminen, tilan koko, somistamismahdollisuudet, äänentoisto, tekniikka, ilmastoinnin toimivuus, tarjoilun järjestäminen, saniteettitilat, ulkopuolinen melu tai häiriötekijät. (Vallo & Häyrynen 2016, 167-170.)

Tapahtuman ajankohta ja kesto on tärkeä miettiä tarkkaan. Ne voivat vaikuttaa suuresti osallistujamäärään. Arkipäivinä ajalla on suuri merkitys ja viikonloppuisin tai lomilla monilla voi olla jo suunnitelmia ennakoon. On hyvä myös tutkia, onko samoihin aikoihin muita

samantyyllisiä tai isoja tapahtumia, jotka saattavat vaikuttaa osallistujamäärään. (Vallo & Häyrinen 2016, 174-175.)

Budjetti on tärkeä osa tapahtumaa suunniteltaessa. Se on hyvä määritellä jo etukäteen suurin piirtein ja muistaa, että tapahtumissa yleensä aina tulee jonkinlaisia lisäkuluja, joten on hyvä pitää varalla vielä tietyn verran rahaa. Esimerkiksi ruoka ja juomakuluihin auttaa kohderyhmän arviointi - miehet syövät enemmän kuin naiset yleensä. Entä voiko ennakoida juodaanko ruoan kanssa enemmän viinejä kuin oluita ja siidereitä. Budjettiin voi kuulua muun muassa tilan vuokraus, somistus, tekniikka, erilaiset luvat, kuljetukset, tarjoilut, yöpymiset, rakentaminen, ohjelmanumerot, palkkiot avustajille. Myös tapahtumasta voi saada tuottoja osallistumismaksuista, lipputuloista, arpajaisista, tarjoiluista, palveluiden myynneistä, sponsoreilta. (Vallo & Häyrinen 2016, 177-179.)

Tarjoilu voi olla tärkeässä roolissa tapahtumissa ja sen laatuun ja määrään on hyvä panostaa. Pienemmissä tapahtumissa sen voi itse järjestää tai suuremmissa pitopalvelun avulla. On hyvä olla ajoissa yhteydessä pitopalveluun ja esittää omia ideoita tarjottavan suhteen ja ottaa heidän ammattitietoutensa huomioon päätöksiä tehtäessä määrän ja eri osien suhteen. Tarjottavan tulee sopia teemaan ja sitä pitää olla tarpeeksi. Ruoan kanssa voidaan tarjota alkoholi-juomia sekä alkoholittomia vaihtoehtoja vai olisiko alkoholijuomat maksullisia niitä haluaville. Juhlallisissa illallistapahtumissa alkudrinkki vieraille on aina hyvä idea, josta kaikki varmasti tykkäävät. (Vallo & Häyrinen 2016, 182-183.)

4.4 Tapahtumaprosessi

Tapahtuman järjestämiseen kuuluvat yksinkertaisesti suunnittelu-, toteutus- ja jälkimarkkinointi-vaihe. Aivan minimiaika tapahtuman järjestämiseen alusta loppuun on pari kuukautta. Jos käyttää sitä vähemmän aikaa, niin tarvitsee jo joistakin osa-alueista tinkiä ja tapahtuman laatu huononee. Jos tapahtuman suunnitteluun käyttäisi kaksi kuukautta, ajankäyttö jakautuisi ehkä seuraavasti: suunnitteluvaihe olisi 6 viikkoa eli 75%, johon sisältyisi projektin aloitus, resursointi, ideointi, vaihtoehtojen vertailu, päätökset ja varmistamiset ja käytännön organisointi; tapahtuman toteutus olisi 0,8 viikkoa eli 10%, ja siihen kuuluisi rakentaminen ennen tapahtumaa, itse tapahtuma ja purku-vaihe; jälkimarkkinointi olisi 1,2 viikkoa eli 15%, johon kuuluisi kiitokset asianosaisille, materiaalin toimitus, palautteen kerääminen ja työstäminen, yhteydenottopyyntöjen hoitaminen, yhteenveto ja tapahtuman jakaminen sosiaalisessa mediassa. (Vallo & Häyrinen 2016, 189.) Suositeltava kokonaisaika koko tapahtumaprosessiin voisi olla kuusi kuukautta.

4.5 Tapahtuman sisältö ja ohjelma

Tapahtuman sisältö suunnitellaan aina mielessä kohderyhmä ja tapahtuman tavoite. Sisältöön vaikuttaa myös onko tunnelma asiallinen vai viihdetapahtuma tai ehkä sekoitus kumpaakin.

Ilman riittävää sisältöä tapahtumassa, vierailta voi olla tylsää ja tapahtuman arvo vähenee. Erilaista ohjelmaa saa olla, mutta tapahtumassa olisi hyvä olla punainen lanka, joka sitoo kaiken yhteen. (Vallo & Häyrynen 2016, 233.)

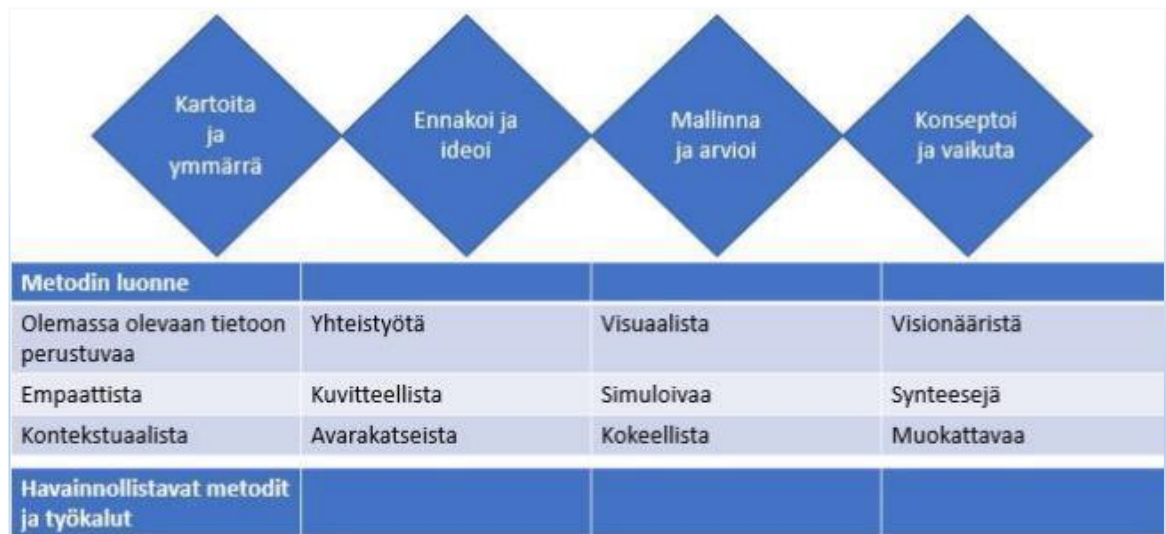
Tapahtuman aikana voi olla halutessaan erilaisia esiintyjiä: puhujat, luennoitsijat, kouluttajat, fasilitaattorit, laulajat, lausujat, tanssijat, näyttelijät, muusikot, koomikot, seremoniamestari, juontaja. Esiintyjät keitä valitaan tapahtumaan, riippuu täysin tapahtuman tavoitteesta, yleisöstä, teemasta ja budjetista. (Vallo & Häyrynen 2016, 245.)

Erilaiset aktiviteetit voivat olla mielekästä puuhaa osallistujille ja tuoda elämyksiä. Aktiviteetti tarkoittaa jotakin puuhaa missä toimitaan ja tehdään ja ehkä opitaan jotakin uutta. Osallistumisen tulee aina kuitenkin olla vapaaehtoista eikä ketään saa pakottaa, mutta rohkaista kannattaa. (Vallo & Häyrynen 2016, 254.)

Opinnäytetyössä tapahtuman sisällön suunnittelu on tärkeässä osassa ja kaikkien tapahtumaan liittyvien ideoiden keksiminen ja esittäminen tehdään lopuksi toimeksiantajille. Tapahtuma tulee kestämään viidestä kolmeen päivää, joista kolmeen tarvitsee riittävästi erilaisia ideoita workshoppeista, luennoista, oppitunneista, aktiviteeteista ja ruokailuista. Samalla pitäen muistissa tapahtuman tavoitteen ja idean, johon kaikki ideat liittyisivät. Ideoista on tarkoitus lopuksi pystyä luomaan esimerkki tapahtumaohjelma päiväkohtaisesti, jossa näkyy kaikki mihin vieraat voivat osallistua ja kaikille yhteistä puuhaa ja aktiviteetteja.

5 Tutkimusmenetelmät

Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2014, 75.) kertovat kirjassaan Kehittämistyön menetelmät selkeät neljä vaihetta palvelumuotoilun prosessissa, joista on apua jakaessa tutkimus eri vaiheisiin ja millaisia tutkimusmenetelmiä olisi hyvä käyttää eri vaiheissa. Tästä palvelumuotoilun prosessista on luotu kuvio 1, joka selkeyttää vaihteita vielä enemmän. Vaiheet ovat: kartoita ja ymmärrä, ennakoi ja ideoi, mallinna ja arvioi sekä konseptoi ja vaikuta. Tämä prosessi on hyvä auttamaan havainnollistamista ja siinä käytetään erilaisia ennakkointiin auttavia menetelmiä. Ennakointi on erityisen tärkeää, kun suunnitellaan jotakin palvelua, joka tulee käyttöön tulevaisuudessa ja tulevaisuuden asiakkaille. Palvelumuotoiluprosessin alkupäässä erityisen tärkeää on juuri tutustua toimintaympäristö- ja asiakasymmärrykseen ja niiden hankkimiseen. Siihen vaiheeseen yleensä kuluu myös eniten aikaa ja se pitää tehdä huolellisesti. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät luku on jaettu tämän palvelumuotoiluprosessin järjestykseen ja vaihteita avataan vielä myöhemmin enemmän niiden omissa luvuissa. Jokaisessa vaiheessa on hyvä pitää mielessä kenelle palvelu eli tapahtuma tulee olemaan - ja mitä varten eli mitä tapahtumalla pyritään saavuttamaan, kokemaan ja tuottamaan. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 74.)



Net scouting	Vision board	Prototyyppi
Teemahaastattelu	Kysely	

Kuvio 1: Palvelumuotoilun prosessi (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 75)

Tapahtumapalvelukonseptissa ja sen kehittämisessä yksittäiset ideat pyritään konkretisoimaan ja visualisoimaan. Niistä voidaan sitten koota toimiva kokonaisuus, joka on tarpeellinen ja asiakaslähtöinen. Tapahtumapalvelukonseptin luonnin aikana on tärkeää ottaa kehittämiseen mukaan toimeksiantajat ja mahdollisesti palvelun tulevat käyttäjät ja osallistujat. Se auttaa luomaan tapahtumapalvelukonseptin, josta on hyötyä osallistujille ja toimii käytännössä. Palvelun tulevien muutosten vastaanotto tuntuu myös helpommalta osallistujille, kun he ovat olleet mukana kehittämisprosessissa ja osaavat odottaa muutosta tai jotakin tiettyä aspektia tulevassa tapahtumassa. Onnistunut tapahtumapalvelukonsepti on selkeä ja kokonaisvaltainen sekä samalla avoin jatkuville uusille ideoille ja muutoksille, joilla palvelua saadaan kehitettyä entisestään jatkossakin. (Maijala 2018.)

5.1 Kartoita ja ymmärrä-vaihe

Kartoita ja ymmärrä-vaiheessa päätehtävänä on kartoittaa tietoutta asiakasymmärryksestä sekä tiedonhankintaa koko toimintaympäristöstä ja sen tulevaisuuden suunnitelmista ja kehittämishankkeista. Tässä opinnäytetyössä kyseessä on asiakkaana ja toimintaympäristönä Laurea ja Laurean restonomiopiskelijat sekä opettajat ja henkilöstö, sekä ulkomaalaiset yhteistyökoulut ja partnerit. Miten kaikki toimii keskenään, miten on toimittu aiemmin ja millä lailla yhteistyötä pidetään yllä? Tulevaisuuden suhteen voidaan tutkia valmiiksi Laurean tulevan lukuvuoden suunnitelmia, millainen on tulevan kansainvälisyystapahtuman valittu teema ja miten siihen voi tutustua. Lisäksi voidaan ottaa selvää yleisistä tulevista tapahtumista ja muutoksista, jotka eivät vain vaikuta Laureaan tai partnerikoulujen toimintaan vaan myös

muihin korkeakouluihin ja heidän työskentelyynsä Suomessa sekä muissa maissa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 74.)

Kartoita ja ymmärrä-vaiheessa keskitytään siis keräämään laajalta alalta faktatietoja ja näkemyksiä aiheesta sekä tulevaisuuden tapahtumista aiheeseen liittyen. Miten ja millä tavoin halutaan kehittää ja kehittyä ja tässä vaiheessa korostuu erityisesti empaattinen puoli tutkimuksesta. Tutkimusmenetelmät voivat olla kontekstuaalisia eli aikaan ja paikkaan sidonnaisia, joka tarkoittaa esimerkiksi haastattelujen tekoa oikeassa työtoimintaympäristössä. Tässä vaiheessa opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelminä net scoutingia, jossa tutkittiin saman alueen eri korkeakoulujen tapoja tehdä samoja asioita liittyen tapahtumiin ja monikulttuuriseen työympäristöön ja kansainvälistymiseen, josta luotiin vertaileva taulukko. Toisena menetelmänä oli teemahaastattelu Laurean lehtorille, jolta kysyttiin opinnäytetyöhön liittyvistä teemoista tarkentavia ja avaavia kysymyksiä, joissa hänen omat näkemyksensä ja kokemuksensa tulivat esille. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 74.)

5.1.1 Net scouting

Net scouting menetelmänä on tapa kerätä paljon dataa tutkimusta varten. Siinä haetaan internetistä erilaisilla hakusanoilla informaatiota halutusta aiheesta. Net scoutingissa on tärkeää kuitenkin olla lähdekriittinen, eikä lähteenä tutkimuksessa voi käyttää mitä vain blogikirjoitusta tai keskustelupalstoja vaan informaation tulee olla faktoihin eikä fiktion perustuvaa. Hakusanat, joita on käytetty tiedon etsinnässä, voi esittää opinnäytetyössä osana tutkimusmenetelmän kulkua. Siitä voi olla paljonkin hyötyä tutkimuksen alussa, jolloin voi saada ideoita samantyyllisistä aiheista ja palveluista, mitä itse on kehittämässä ja luomassa, sekä vertailla niitä keskenään ja analysoida eri tapoja työstää omaa tuotosta. (Moritz 2005, 194.)

Aloitettaessa net scoutingia Laurean kansainvälisyysviikkoon, suunnittelun aluksi tutkittiin eri korkeakoulujen sivuilta infoja. Tutkittavaksi valittiin kolme ammattikorkeakoulua: Haaga-Helia, Metropolia ja Turun amk sekä Aalto yliopisto. Nämä kohteet valittiin sijainnin perusteella, jotta saataisiin verrata osittain samalla alueella olevien korkeakoulujen toimintaa. Toisten tavoista tehdä ja toimia voi saada uusia toimivia ideoita omaan käyttöön. Pääkaupunkiseudun korkeakoulujen tavoista voi vertailla erilaisia aktiviteetteja, mitä heidän vaihto-oppilailleen ja vierailleen on esitelty tai mihin heidät on viety tutustumisretkelle. Turun amk valittiin vertailuun, koska Turku on myös rannikolla sijaitseva kulttuurikaupunki.

Net scoutingista saaduista tiedoista koottiin taulukko, johon vasempaan reunaan lueteltiin korkeakoulut allekkain ja yläreunaan neljä eri kysymystä, joihin haettiin nettisivuilta vastauksia. Kysymyksinä olivat: Mitä kansainvälistä toimintaa on tarjolla? Millaisia projekteja ja aktiviteetteja vaihto-oppilaiden ja ulkomaalaisten vieraiden kanssa on ollut? Onko korkeakoulu ollut missä kansainvälisissä projekteissa mukana? Muita kansainvälisiä huomioita? Jokaisella korkeakoululla on omanlaiset nettisivunsa, joista haettiin tietoja. Kaikissa korkeakouluissa on

vuosittain monia erilaisia projekteja eri yritysten kanssa, joissa työskennellään monikulttuuri- sessa ympäristössä tai englannin kielellä. Net scoutingin avainsanoina eri korkeakoulujen net- tisivujen hakupalstaan käytettiin kansainvälisyys, kansainvälinen, kansainvälinen toiminta, ta- pahtumat, kansainvälinen projekti, vaihto-oppilaat.

Koulut	Mitä kansainvälistä toimintaa koulussa on tarjolla?	Millaisia projekteja ja aktiviteetteja vaihto-oppilaiden ja ulkomaalaisten vieraiden kanssa on ollut?	Onko koulu ollut missä kansainvälisissä projekteissa mukana?	Muita kansainvälisiä huomioita?
Haaga-Helia	Yhteiset opinnot, opettaja- ja henkilöstövaihdot, yhteiset kehittämishankkeet kumppanikorkeakoulujen ja yritysten kanssa ovat arkipäivää. International staff weeks.	Luentoja, keskusteluja, workshoppeja, omien oppien jakamista. Helsingin nähtävyyshierros, tutustumisretki Vierumäkeen ja Suomen luontoon ja tapoihin.	International Degree Students luo tilaisuuksia, joissa tavata ja verkostoitua.	Uskovat, että kansainvälinen yhteistyö on välttämätöntä.
Metropolia	Opiskelijavaihdot ja harjoittelut. Opintovierailut tai opinnäytetyö ulkomaalaiselle yritykselle. Runsaasti englanninkielistä opintotarjontaa.	Luentoja ja projekteja.	Erasmus Student Network Metropolian erilaiset kansainväliset tapahtumat, joihin voi osallistua tai olla mukana järjestämässä.	Huomioidaan työympäristöiden kansainvälistyminen sekä monikulttuurinen yhteiskunta.
Turun amk	Opiskelijavaihtoja sekä opettaja- ja henkilökuntavaihtoja vuosittain edestakaisin sekä ulkomaalaisia tutkinto-opiskelijoita, kansainvälisiä kilpailuja ja partnereita, kv-viikkoja, kv-aamukahvitapaaminen, Innovation Cafe Forum.	Vierailut eri asteiden kouluissa kertomassa omasta maastaan ja samalla tutustumista Suomen koulujärjestelmään. Kv-viikolla piknikristely, jossa työstettiin hankkeita ja suunnitelmia. Tutustumista alan lähialueen yrityksiin.	Tekevät paljon kehitystyötä maahanmuuttajille suunnattujen koulutusten parissa.	Motto: kansainvälisyys kuuluu kaikille. Kansainvälisen toiminnan painopisteenä Itämeren ja Euroopan alue.
Aalto yliopisto	Opiskelijavaihdot ja -harjoittelut sekä työskentely kansainvälisessä ympäristössä.	Erilaisia kehittämis- ja ideointiprojekteja pienempien ja isompien yritysten kanssa.	Mukana monissa kansainvälisissä merkittävässä tapahtumissa.	Hankkiessa kansainvälistä kokemusta saa sekä henkilökohtaiseen että työelämään soveltuvia taitoja.

Taulukko 1: Net scouting eri korkeakouluista ja niiden kansainvälisestä toiminnasta.

Net scoutingista kootut aineistot ja tulosten tutkiminen taulukossa 1 selvitti, että eri korkea- koulujen kansainvälinen toiminta on hyvin samantyylistä. Kaikissa on vuosittain opiskelijavaih- toja molempiin suuntiin ja kaikilla on omat partnerikoulunsa ympäri maailmaa, joiden kanssa tehdään yhteistyötä. Myös opettaja- ja henkilöstövaihtoja on kaikilla ja Haaga-Helia myös jär- jestää vuosittain International Staff Weekin, jolloin partnerikouluista saapuu opettajia ja hen- kilöstöä Suomeen muutamaksi päiväksi opettamaan ja verkostoitumaan eri aktiviteettien ja teemojen vaihtuen vuosittain.

Eri kokoisia projekteja on ollut kaikilla sekä luentoja ja erilaisia pienempiä kehittämis- ja ide- ointitehtäviä. Kansainvälisille vieraille on järjestetty pieniä tutustumisretkiä muun muassa Vierumäkeen, jossa tutustuttiin Suomen luontoon ja kulttuuriin, eri kouluasteille tutustumaan Suomen koulujärjestelmään, Helsingin nähtävyyksiä kiertämään, tutustumista oman alan ja alueen partneriyrityksiin sekä piknikristely Suomen rannikon maisemissa. Kaikkien nettisi- vuilta myös kävi ilmi, että kaikille on selvää, että kansainvälisyys on suuressa osassa koulutus ja työelämää ja sen tärkeys vain kasvaa tulevaisuudessa. Työskentely eri kulttuurien kanssa

Suomessa ja ulkomailla on hyödyksi opiskelijoille sekä henkilöstölle ja auttaa eri lailla avaamaan ajatuksia ja tapoja työskennellä sekä työelämässä että arkielämässäkin.

5.1.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa, eli puolistrukturoidussa haastattelumenetelmässä, edetään tiettyjen keskeisten etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Haastattelulle on mietitty valmiiksi teemat ja niistä aiheista on valmisteltu tarkkoja kysymyksiä, jotka esitetään haastateltavalle. Teemahaastattelussa korostetaan ihmisen tulkintoja asioista, heidän asioille antamia merkityksiä sekä sitä, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Ennen teemahaastattelun suorittamista, on tärkeää perehtyä haastattelun teemojen aiheisiin huolella, jotta haastattelu saadaan kohdennettua kunnolla aiheisiin. Tutkimusaihe sekä -kysymykset ovat operationalisoitava. Haastateltavan valinta on myös tärkeää. On löydettävä sellainen henkilö, jolta arvioidaan saavan paljon aineistoa valittujen teemojen aiheista. Teemahaastattelussa kysymyksillä ei tarvitse olla tarkkaa muotoa ja järjestystä. Sillä pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävän mukaisesti. Teemahaastattelun suunnitteluvaiheen tärkeimpiä tehtäviä on haastatteluteemojen oikeanlainen suunnittelu ja suuntaaminen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Teemahaastatteluun valittiin lehtori, joka on paljon tekemisissä kansainvälisissä toiminnoissa sekä opetuksissaan, että eri projekteissa. Hän on ollut mukana ulkomailla toisten partnerikoulujen järjestämissä tapahtumissa ja sen vuoksi hänellä voisi olla hyvin avaavia vastauksia teemahaastattelun ja opinnäytetyön kannalta. Teemahaastattelun teemoiksi valittiin neljä tärkeintä tutkittavaa osaa opinnäytetyöstä: restonomiopiskelu, kansainvälisyys, tapahtumasuunnittelu ja kansainvälisyysviikot. Kysymyksiä tuli yhteensä 18 kappaletta: neljä tarkentavaa kysymystä restonomiopiskelusta, viisi kysymystä kansainvälisyydestä, neljä kysymystä tapahtumasuunnittelusta ja viisi kysymystä kansainvälisyysviikoista. Koko teemahaastattelurunko ja kysymykset löytyvät opinnäytetyön liitteistä (Liite 1).

Teemahaastattelun teemojen ja apukysymysten tavoitteena oli saada lisää taustatietoa koulun ja alan käytännöistä sekä auttaa määrittämään tulevan kansainvälisyysviikon sisällön ja rakenteen suunnitteluun. Poikkeusolosuhteiden vuoksi teemahaastattelua ei voitu suorittaa kasvotusten niin kuin alun perin oli tarkoitus vaan se tehtiin sähköisesti. Teemahaastattelu lähetettiin sähköisesti haastateltavalle, joka sai rauhassa vastata kysymyksiin ja lähetti ne takaisin analysoitavaksi, kun oli valmis. Teemahaastattelusta siis ehkä hävisi osittain yllätyksellisyys ja suorat reagoinnit, mutta samalla haastateltava sai miettiä pidempään vastauksiaan ja koota ajatuksensa paremmin itse kirjoittaen. Tutkimusaineisto käsiteltiin teemoittain

tarkastelemalla saatuja vastauksia ja selventämällä ilmauksia. Tutkimusaineistosta analysoitiin saadut uudet informaatiot ja eroteltiin omat mielipiteet ja suositukset erikseen.

Restonomiopinnoissa parasta koulutuksessa on, että opiskelu on suureksi osaksi yhteistyötä aidoissa tilanteissa oikeiden yritysten kanssa työskentelyä. Opiskelun aikana on monia projekteja, ja työelämäläheisyys ja joustavuus opinnoissa tuo sekä opiskelijoille, että lehtoreille mielekästä vaihtelevuutta jokaiseen vuoteen. Työelämälähtöisyys on myös se tärkein oppi koulutuksessa ja antaa tulevaisuuden työnteolle hyvän pohjan. Myös liiketoimintaosaaminen ja koko ajan kehittyvä digitaalisuus ovat tärkeitä aiheita, joita opetetaan restonomikoulutuksen aikana.

Haastattelussa saatiin selville myös jo valmistuneiden restonomien työtilastoja ja kuinka monia eri työtehtäviä valmistuneilla nykyään on. Matkailuala, hotelli- ja ravintola-ala, palvelutuotanto ja johtaminen, liikkeenjohto, majoitus- ja ravitsemusala kaikki yhdessä - löytyi valmistuneita restonomeja lähes 500 eri työtehtävästä (liite 2). Liiallinen vaatimattomuus on useilla suomalaisilla sisäistettynä eikä omista yhteistyöprojekteista ja tuotoksista tule jaettua ja kehuttua niin paljon kuin voisi. Restonomikoulutuksen markkinointia on nyt suunniteltu lisää tulevaa yhtishakua varten.

Laureassa on paljon kansainvälisiä hankkeita ja yhteistöitä eri opintojaksoilla. Netistä löytyy Laurean oma OIL eli online international learning, jossa tapahtuu verkon välistä kansainvälistä yhteistyötä. Lisäksi päivittäin ollaan tekemisissä kansainvälisten opiskelijoiden kanssa opintojaksoilla. Kansainvälisessä ympäristössä työskentelyn parhaita puolia ovat ajatusten laajentuminen, uudet kokemukset, uuden oppiminen, kokemusten vertaaminen ja itsensä haastaminen.

Eri kulttuuritaustaisten henkilöiden kanssa työskennellessä tulee pitää mielessä kunnioitus toista kohtaan ja ymmärtää, että kaikkialla ei toimita samalla tavalla. Ei myöskään pidä luottaa stereotypioihin. Kulttuurierojen ja kielimuurien vuoksi lehtorilla on välillä ollut haasteita ymmärryksessä molemmin puolin. Kulttuurierot ovat projekteissa joskus aiheuttanut ongelmia suhtautumisessa toisiin ihmisiin ja heidän tapoihinsa, sekä aikatauluissa ja vastuunotossa. Työskentely eri kulttuurien kanssa siis voi aiheuttaa alkuun mukautumista toisen tapaan tehdä työtä, mutta lopussa tuloksesta voi näin tulla monipuolisempi, kun erilaiset ajatustavat ovat työstäneet projektia yhdessä. Suomen kulttuurissa lehtorin mielestä parasta on vastuullisuus.

Hyvä tapahtuma on lehtorin mukaan yllätyksellinen hyvissä määrin, kokemuksellinen ja yhteisöllinen, joka rakentaa yhteishenkeä. Hyvässä tapahtumassa on mahdollisuus olla ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa ja solmia uusia tuttavuuksia ja verkostoitua sekä jakaa ajatuksia vapaasti. Aikataulu ja rakenne tapahtumassa ei saa olla liian tiukka. Kansainvälisessä tapahtumassa tulee vielä huomioida tarkemmin aikataulutus ja mahdollisuus osallistua eri osiin tapahtumaa sekä erilaiset tarpeet. Viikkotapahtuman aikataulu ei saa olla liian tiukka ja liian

pitkiä päiviä. Ulkomailta tuleville vieraille pitää myös antaa omaa aikaa omatoimiseen tekemiseen. Pahinta voisi olla, jos pakotetaan istumaan koko tapahtuma sisätiloissa vain eri semi-naareja kuunnellen eikä päästä tutustumaan muuhun ympäristöön ollenkaan.

Omien henkilöstövaihtojen perusteella lehtori kertoi, että on kohteliasta kertoa ennakoon vieraaseen maahan tuleville erilaista informaatiota kulkemisesta vieraassa maassa ja muita yleisiä tietoja, jotka voisivat kiinnostaa. Olisi hyvä kertoa, miten julkinen liikenne toimii, miten pääsee helpoiten kampukselle ja mitä muuta saattaisi olla hauska tehdä ja kokea, mikä on hieman erityisempää. Tapahtumaviikon aikana vieraat saisivat siis ideoita, mitä tehdä heidän omalla vapaa-ajallaan ja sen lisäksi heille olisi kiva järjestää jotakin yhteistä hauskaa koettavaa, joka olisi erilaista ja opettavaa maan kulttuurista.

Kansainvälisyysviikot-teeman kysymyksillä haettiin vastauksia ja kokemuksia aiemmin järjestetyistä viikoista. Parhaimpia muistoja kansainvälisyysviikoilta ovat olleet verkostoituminen, erilaiset kohtaamiset ja tervetulomessut tai ruokamessut. Erityisesti vierailut Nuuksion kansallispuistossa ja muissa nähtävyyksissä ovat olleet vieraiden suosikkeja aiemmin ja järjestetyt iltatapahtumat myös. Myös opiskelijoiden ohjaamiset luennoilla ovat olleet mielekästä vieraileville lehtoreille ja tutustuminen koulutukseen sitä kautta. Ruokamessu, joka on ollut hauska ja osallistava, on ollut hyvä tapa esitellä eri kulttuureja. Myös jokin yhteisöllinen tapa voisi olla kuten lyhyet posteriesitykset tai videot apuna esittelyissä. Ulkomaan vieraille olisi hyvä järjestää edes esimerkiksi puoli päivää täysin vapaata aikaa itse kiertelyyn ja kulttuuriin tutustumiseen. Lehtorin omat odotukset kansainvälisyysviikoilta ovat uusien ja vanhojen kollegoiden tapaaminen, uusien yhteistyömahdollisuuksien mahdollinen rakentaminen sekä Laurean restonomikoulutuksen kansainvälisyyden kasvattaminen.

5.2 Ennakoi ja ideoi-vaihe

Ennakoi ja ideoi-vaiheessa, kun on hankittu syvällisempi katsaus asiakasymmärrykseen ja toimintaympäristöön, voidaan huomata, että palvelumuotoilussa saattavat korostua luovuus ja yhteisöllisyys. Hankittua tietoa analysoidessa ja ymmärtäessä voidaan aloittaa ideointi ja käyttää menetelmiä, joilla se on mahdollisimman avointa ja laajaa, jotta saadaan uusia ratkaisuja. Tapahtumaviikon sisällön uudistamisessa ja kehittämisessä voidaan edellisten vuosien tutkittujen ja toimivien osien puolesta miettiä, mitä voidaan hyödyntää jatkossakin. Muutamat hyvät ja toimivat eri aktiviteetit tai ideat, jotka ovat suunniteltu alusta loppuun kaikin puolin toimiviksi voivat olla jatkossakin hyvät tukipilarit tapahtumaviikolle. Niiden lisäksi on hyvä keksiä lisää uusia, isoja sekä pieniä, ideoita, joilla saadaan tapahtumaan täydennystä ja yksityiskohtia kokemukselleen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 75.)

Tutkimusmenetelmiksi tähän vaiheeseen valittiin ensin vision board, jossa pääsee inspiroitumaan kuvien kautta tutkittavaan aiheeseen. On erilaisia sivustoja, joista eri hakusanoilla saa erilaisia kuvia ja niistä voi valita ja koota oman vision boardinsa, josta tulee kuin oma unelma tapahtuman mahdollisesta kokonaiskuvasta. Toisena menetelmänä käytettiin kyselyä, johon pääsi osallistumaan asiakassegmenttiin kuuluvia henkilöitä. Sen avulla monien henkilöiden mielipiteet ja ideat saatiin kuulumaan ja niitä vertailemalla nähdään annetuista vaihtoehdoista, mikä on enemmistön suosikkina kyseisessä aiheessa.

5.2.1 Vision board

Vision board eli unelmakartta on yleisesti käytetty metodi, joka sopii moneen eri aiheeseen ja ongelman ratkaisun selventämiseen. Se avaa tutkijan mieltä ja auttaa keksimään uusia ideoita ja antaa kuvan siitä millainen tulos voisi olla saatavilla - oli se sitten oman elämän tulevaisuuden unelmat tai jonkun tulevan projektin, kuten tapahtuman, innostava mielikuva mahdollisesta lopputuloksesta. Tapahtuman unelmakartta voisi kuvata tunnelmaa ja yhteisöllisyyttä sekä näyttää mahdollisia aktiviteetteja tai miljöitä sekä pieniäkin aiheeseen liittyviä sopivia seikkoja, jotka kokoavat kuvan kokonaisuudeksi. Se on visuaalinen edustus siitä, mitä haluat saavuttaa. Se auttaa luomaan positiivisia ja konkreettisia unelmia tuotettavasta palvelusta ja sen ulkomuodosta. (Tolonen 2016.)

Kansainvälisyysviikon suunnittelun avuksi luotiin unelmakartta Powrpoint-esityksenä. Powerpoint-esitykseen pystyi kokoamaan laajasti erilaisia ideoita liittyen kansainvälisyysviikkoon. Se on myös helppo jakaa toimeksiantajille tutkittavaksi ja muokattavaksi. Siihen kerättiin erilaisia innostavia, tunnelmaa ja sisältöä kuvaavia kuvia ja ideoita yhteen esitykseen. Kuvia haettiin hakusanoilla kuvapalvelusta, josta saa ottaa vapaasti kuvia omaan käyttöön omiin esitelmiin. Niiden avulla saatiin käsitys mahdollisista vaihtoehdoista tehdä ja luoda kansainvälisyysviikon ulkonäköä. Lisäksi esitykseen lisättiin luentojen sisältöön mahdollisesti hyödyllisiä kuvia. Ideat auttavat pääsemään alkuun ja näkemään kaukana tulevaisuudessa tapahtuvan tapahtuman hieman lähempää. Se esittää tietynlaisen unelman, millainen tapahtuma saattaisi todellisuudessaan osittain olla. Kuva 2 näyttää esimerkkinä kaksi diaa Powerpointilla tehdystä kokonaisuudesta, joista saa käsitystä millainen kansainvälisyysviikon tehty vision board on. Loput vision boardin diat löytyvät liitteistä (Liite 3).



Kuva 2: Vision boardista kaksi esimerkki diaa.

Valmis unelmakartta on hyvä pitää esillä tai lähetyvillä, jos ideat alkavat loppumaan, voi tutkia sitä ja saada uutta inspiraatiota. Se antaa rohkeutta ja luottamusta ja saa tavoittelemaan parempia ratkaisuja. Kansainvälisyysviikosta luotu unelmakartta jaetaan lopussa myös toimeksiantajille heidän vapaaseen käyttöönsä, jos siitä joitakin osia halutaan käyttää mahdollisissa esityksissä. Luodussa unelmakartassa on muun muassa paljon kuvia maailman kulttuureista, erityisesti Suomen kulttuurista, joita voidaan esimerkiksi hyödyntää, jos kansainvälisyysviikon alussa pidetään vieraille jonkinlainen esitys Suomesta ja sen eri puolista ja tavoista.

5.2.2 Kysely

Kyselytutkimuksen avulla voidaan kerätä laajasti tutkimusaineistoa. Tutkimukseen voi osallistua paljon henkilöitä ja kysymyksiä voi olla monia laajalta alueelta. Kyselytutkimus on tehokas myös, koska se säästää samalla tutkijan aikaa. Kyselyn voi lähettää tietyllä suunnitellulle ryhmälle esimerkiksi eri pienryhmäjäille tai tietyllä opetusryhmälle tai sitten vapaasti eteenpäin jaettavaksi, jolloin haetaan suuria määriä vastauksia mahdollisimman laajalta ryhmältä. Jos kysely on suunniteltu hyvin, siitä saatu aineisto on helppo ja nopea käsitellä ja sen jälkeen analysoida tietokoneella. Kyselytutkimuksen huonoja puolia ovat, että ei voida olla varmoja kuinka tosissaan vastaajat ovat vastanneet kyselyyn. Ovatko he pohtineet vastauksiaan vai halunneet vain saada sen alta pois nopeasti? Voi olla myös hankalaa tutkijalle ymmärtää ovatko vastausvaihtoehdot olleet onnistuneita vastaajien näkökulmasta. Voiko tapahtua väärinymmärryksiä kysymysten ja vastausvaihtoehtojen välillä? (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 195.)

Kyselylomakkeen laadinta on tärkeä osa ja vaatii paljon suunnittelua. Sen avulla tutkimus tehostuu entisestään ja vaikuttaa vastaamiseen. Kysymyksiä yleensä laaditaan kolmella eri tavalla, jotka ovat avoimet kysymykset, monivalintakysymykset ja asteikko- tai skaalapohjaiset kysymykset. Avoimissa kysymyksissä esitetään ensin kysymys ja sen jälkeen jätetään tyhjä

avoin tila vastausta varten. Monivalintakysymyksissä tutkija on itse laatinut valmiiksi tietyn määrän valmiita vastauksia, joista vastaaja valitsee sopivimman tai sopivimmat. Usein nähdään myös käytettävän avoimen ja strukturoidun kysymyksen yhdistelmää. Näin saadaan kokonaan uusia ajatuksia ja ideoita auttamaan tutkimuksen etenemistä. Asteikkoihin ja skaaloihin perustuvat kysymykset ovat sellaisia, joissa esitetään erilaisia väittämiä, joiden jälkeen vastaaja valitsee, kuinka vahvasti hän on väittämän kanssa samaa mieltä tai eri mieltä. Asteikoissa on yleensä viidestä seitsemään eri porrasta, joko nousevia tai laskevia skaaloja. Ensimmäinen laatikko, voi esimerkiksi olla, että vastaaja on täysin samaa mieltä väittämän kanssa, kolmas voi olla melko neutraali mielipide aiheesta ja viides tarkoittaisi täysin samaa mieltä. Tutkija voi myös päättää haluaako hän lisätä esimerkiksi viimeiseksi erillisen laatikon, jossa vastaaja voi ilmaista, että ei osaa sanoa mitä mieltä on väittämästä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 198-202.)

Kaikissa kysymystyypeissä on omat hyvät ja hankalat puolensa. Kaikki kysymykset tulisi muotoilla selkeiksi ja mahdollisimman lyhyiksi, jolloin ne on helpompia ymmärtää. On järkevämpää pitää vain yksi aihe, josta kysytään kysymyksessä kuin sisällyttää monta erillistä asiaa samaan kysymykseen. Kysymysten määrällä ja järjestyksellä on myös merkitystä. On hyvä aloittaa yleisillä kysymyksillä ja jättää kyselyn loppupäähän spesifimmät kysymykset. Alkuun on hyvä sijoittaa esimerkiksi sukupuoli, ikä, asuinalue -tyyliset kysymykset, jos niillä on tutkimukselle merkitystä. Kyselyn tekoon saisi kulua maksimissaan 15 minuuttia tai vastaajien motivaatio ja keskittyminen saattaa horjua. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 202-203.)

Kysely luotiin käyttäen nettisivua SurveyMonkey, jossa saa luoda eri rakenteellisia kyselyitä eri kysymysmuodoilla ja vastausvaihtoehdoilla. Kyselyn voi sitten jakaa joko linkkinä tai sähköposteihin suoraan. Kyselystä tuli 10 kysymyksen pituinen ja kysymyksillä haettiin vastauksia, mielipiteitä ja ideoita kansainvälisentapahtuman sisältöön. Kysely nimettiin nimellä: kansainvälisen tapahtuman sisällön ideointia, jonka jälkeen tuli avaava teksti, joka kertoi tarkemmin kyselyyn vastaajille, mistä oli kyse ja mihin kyselyn tuloksia tullaan käyttämään.

Kolme ensimmäistä kyselyn kysymystä kartoittivat vastaajien taustaa. Vastaajilta kysyttiin sukupuoli, vastaajan ikä ja vastaajan asuinpaikkakunta. Vastausvaihtoehtoina asuinpaikkakuntaan olivat Uusimaa, Varsinais-suomi, Kymenlaakso, Kanta-Häme, Päijät-Häme, Pirkanmaa ja avoin vaihtoehto, jos asui vielä jossain kauempana pääkaupunkiseutua. Asuinpaikkakunta oli kysymyksenä, koska sen oletettiin vaikuttavan vastauksiin, jotka kysyivät ideoita tekemisestä eri paikoissa pääkaupunkiseutua.

Kysymykseen mistä Suomen kulttuurin osista kertoisit ja esittelisit ulkomaalaiselle ystävällesi, vastauskenttä oli avoin ja näin toivottiin saavan ideoita, mitä ehdottomasti kannattaisi esitellä Suomen tavoista ja piirteistä vieraille. Kysymyksessä mitä kohteita vastaaja esittelisi Helsingissä ulkomaalaiselle ystävälleen, vastauskenttä oli myös avoin, koska Helsingissä on

monia eri paikkoja ja kohteita ja vastaajien omat suosikki paikat haluttiin saada vastauksiksi. Ulkopaikkakuntalaisten vastaukset saattaisivat erota pääkaupunkilaisten vastauksista, jolloin saataisiin erityyylisiä kohteita Helsingistä esiin. Kysymyksessä mikä olisi mielenkiintoinen päiväretkikohde pääkaupunkiseudulla tai sen lähistöllä, vastauskenttään haluttiin kuulla uusia ideoita paikoista, johon tapahtumaan osallistuvat kaikki vieraat voisi viedä yhdessä ja sijainnissa mahdollisesti vietettäisiin useita tunteja ja sisältäisi jonkinnäköistä opetusta ja tutustumista ja paikassa voisi ruokailla. Edellisiä päiväretkikohteita esimerkiksi ovat olleet Nuuksion kansallispuisto tai Fazerin tehdas. Kysymyksessä mitkä ovat vastaajan lempiravintoloita pääkaupunkiseudulla vastauksiksi haluttiin mahdollisimman paljon hyviä ravintoloita, joita sitten voisi suositella tuleville vieraille testattavaksi esimerkiksi heidän vapaa-ajallaan kansainvälisyysviikon aikana.

Haluttiin myös selvittää miten olisi hyvä tapa oppia eri maiden ruokakulttuureista. Vastausvaihtoehtoja oli neljä: kuulemalla esitelmää tai katsomalla videoita, opettelemalla kokkaamaan jotakin uutta toisen opastaessa, maistamalla jotakin täysin uutta, lukemalla ja jakamalla uusia helppoja reseptejä. Nämä neljä vaihtoehtoa toimivat ideointina ravitsemusalan osaan tapahtumaviikosta. Haluttiin myös tietää millä tavoin vastaaja kuulisi tai oppisi mieluiten toisista kulttuureista ja niiden tavoista. Vastausvaihtoehdot olivat: videoesittelyä katsellen, luentoa kuunnellen, yhdessä työskentelyn lomassa esiin tulleiden kulttuurierojen kautta, kuulemalla maan perinteistä ja historiasta, kuulemalla maan ruokailutottumuksista, jollain muulla tavalla, johon vastaaja pystyi avoimesti kertomaan oman vaihtoehdonsa. Kansainvälisyysviikolla eri kulttuurit ja niiden kohtaamiset ovat isossa osassa ja muiden kulttuureista oppiminen tulisi tapahtua jollain tavalla tapahtumassa. Vastausten avulla saadaan suosituimmat vaihtoehdot esiin, joiden pohjalta suunniteltiin tapahtuman sisältöä.

Kysymyksessä, olisitko valmis majoittamaan ennestään tuntemattoman ulkomailta tulevan kollegan/organisaation henkilön muutamaksi päiväksi osallistumaan tapahtumaan, johon itsekin osallistut, haettiin vastauksien perusteella uutta ideaa majoitukseen. Jos tarpeeksi vapaaehtoisia majoittajia tapahtuman lähestyessä lupautuisi majoittamaan ulkomailta tulevan vieraan tapahtuman ajaksi, säästyisi vieraiden kulut majoituksessa. Samalla Suomen kulttuuri tulisi eri tavoin esille vieraille muun tapahtumaohjelman lisäksi.

Kysely jaettiin kahdella eri tavalla tiistaina 26.4.2020. Se jaettiin restonomiopiskelijoiden kesken linkkinä sekä Facebookissa laajemmalle ryhmälle eri ikäisiä ja eri elämäntilanteessa oleville henkilöille, joita ei ollut niinkään tarkkaan valittu. Vastauksia kerättiin viisi päivää lauantaihin 2.5.2020 asti. Yhteensä vastaajia oli 30 kappaletta. Määrä olisi voinut olla mielellään hieman suurempi. Alun perin oli ollut tarkoitus teettää ideointiworkshop kampuksella restonomiluokan oppitunnilla, johon olisi osallistunut oletettavasti noin saman verran henkilöitä, joten vastaajien määrä on riittävä. Epidemian luoneen poikkeustilanteen vuoksi

tutkimusmenetelmä tuli suorittaa virtuaalisesti, jolloin kysely oli fiksuin tapa kuulla mahdollisimman monen henkilön mielipiteitä ja ideoita tapahtumaviikon suunnittelun avuksi.

Kyselyyn vastasi siis 30 henkilöä. Vastanneista 22 henkilöä oli naisia ja 8 henkilöä miehiä. Vastaa-
taajista 18 henkilöä oli iältään 20-24 vuotisia, 9 henkilöä oli 25-29 vuotiaita, 1 vastaaja oli 30-
34 vuotias ja kaksi vastaajaa oli 55-59 vuotta iältään. Vastanneista 87% oli 20-29 vuotiaita.
Asuinpaikkakunnista 18 henkilöä oli kotoisin Uudeltamaalta, Varsinais-suomesta oli 1 henkilö,
Kanta-Hämeestä oli 4 henkilöä, Päijät-Hämeestä oli 1 henkilö, Pirkanmaalta oli 2 henkilöä,
Keski-Suomesta oli 2 henkilöä, Lapista oli 2 henkilöä ja yksi asui Hsinchu countyssä eli Taiwa-
nissa. Vastaa-
jista yli puolet eli 58% asui siis pääkaupunkiseudulla, mikä oli sopiva määrä, jolla
saataisiin tarkempia kohteita ja ideoita eri aktiviteeteista Helsingin lähistöllä ja ulkopaikka-
kuntalaiset ehdottaisivat enemmän tunnetumpia turistikohhteita.

Vastausten avulla saatiin selville mikä suomalaisista Suomessa on parasta ja niin hienoa, että
sen haluaa jakaa muillekin, jotka eivät Suomea ennestään tunne. Eri Suomen kulttuurin osia
tuli vastauksista yhteensä 22 kappaletta ja suosituimmat aiheet olivat: Suomen ruoka- ja juo-
makulttuuri, joka mainittiin 15 kertaa, jossa erityisesti mainittiin karjalanpiirakat, salmiakki,
Fazer, riistakäristys ja pullat; Suomen luonto, joka mainittiin 14 kertaa, johon kuului tarkem-
min vielä järvet, metsät, puistot, rannat sekä kaupunkien sisäinen luonto; sauna ja mökkikult-
tuuri oli kolmas ja se mainittiin 11 kertaa. Loput vastaajien lempiosat Suomen kulttuurista ja
niiden saamat yhteenlasketut maininnat löytyvät taulukosta 2, jossa korostusvärillä on mer-
kitty kuusi eniten mainittua aihetta.

Mistä Suomen kulttuurin osista kertoisit ja esittelisit ulkomaalaisille ystäville mielellään?	Vastausten määrä
Opiskelukulttuuri/tapahtumat	1
Suomalainen luonto (myös kaupungissa)	14
Täkeät juhlat (Juhannus)	1
Ruoka ja juoma (mm karjalanpiirakka, salmiakki, fazer, riistakäristys, pulla)	15
Ihmiset	1
Suomalainen muotoilu ja taide	4
Yhteisöllisyys ja me-energia	1
Sauna ja mökkikulttuuri	11
Personal space	1
Musiikki	2
Urheilu (talviurheilu)	3
Suomalainen elämäntyyli ja tavat (keskustelukulttuuri, rauhallisuus)	6
Lappi	2
Suomen historia	4
Karelianismi	1
Lumi ja siihen liittyvät asiat	1
Rakennuskulttuuri	1
Elokuva ja tv	1
Pelit ja leikit	1
Perinteet	3
Kalevala	1
Pohjois- ja Etelä-Suomen erot	1

Taulukko 2: Kyselyssä ilmenevät Suomen kulttuurin osat ja äänien määrät aiheista (N=30)

Vastauksista saatiin koottua lista Helsingin eri kohteista, jotka ovat mielenkiintoisia ja paikkoja voi suositella ulkomaalaisille vieraille lähtemään itsekseenkin tutustumaan kohteisiin. Eri ehdotuksia Helsingissä tuli yhteensä 37 kohdetta. Eniten mainintoja saivat: Suomenlinna, Tuomiokirkko, Kiasma, Kaivopuisto, Helsingin saaristo, Löyly ja Punavuori. Lisäksi mainittiin, temppelinaukion kirkko, kauppatori, rautatieaseman patsaat, eduskuntatalo, Allas Sea Pool, Oodi, joulutorit, erilaiset puutarhat kuten kasvitieteellinen- ja talvipuutarha, Helsingin muutkin eri seudut Punavuoren lisäksi kuten Eira ja Kallio, erilaiset museot kuten kansallismuseo, Ateneum ja Amos Rex, erilaiset puistot kuten Sipoonkorven kansallispuisto ja Nuuksio, keskustan kadut, Hernesaaren ranta, Hietaranta, kivijalkakaupat, Surf House Helsinki, Senaatintori, Sibeliusmonumentti, Esplanadi, Teurastamo, Korjaamo, Sompasauna, Lammassaari, Sininen huvila sekä Uspenskin katedraali. Kaikki kohteet eivät kuitenkaan välttämättä talviaikaan ole avoinna tai sopivia kohteita vierailtavaksi, vaikka kyselyssä annettiin vastaajille tiedoksi tapahtuman sijoittuvan marras-joulukuun vaihteeseen. Listaan saatiin halutusti erilaisia kohteita ja tutkittavaa ympäri Helsinkiä.

Pääkaupunkiseudun päiväretkikohteista saatiin erilaisia ideoita yhteensä 19 kappaletta, joista kaksi sai eniten mainintoja. Suomenlinna ja Nuksion kansallispuisto mainittiin molemmat 13 kertaa. Erilaisia luontokohteita muitakin ehdotettiin kuten Sipoonkorven kansallispuisto tai eri saaret Helsingin ympäristössä, joista suosikki oli Uunisaari. Päiväretkikohteen olisi hyvä olla kohde, jossa pääsee tutustumaan kyseiseen kohteeseen vapaasti tai jonkun esittelyn kautta tai jossa olisi tilaa pelata jotakin yhdessä isolla porukalla. Sijainnissa olisi hyvä myös onnistua ruokailu, joko ravintolassa tai nuotiolla eväistä nauttien. Osa vastaajien ehdotuksista eivät välttämättä ole parhaimmillaan loppuvuodesta ja osa olikin kirjoittanut tarkennuksena, että ainakin kesäisin kohde on mukava paikka.

Luontokohteet ovat ympärivuoden kauniita ja kansallispuistot sekä saaret ovat hyviä kohteita, joista löytyy tekemistä moneksi tunniksi. Hyviä ehdotuksia olivat myös lähikylien ja pienien kaupunkien tutustumiskierrokset esimerkiksi Porvooseen, Raaseporiin, Fiskarsin kylään tai Teijon kansallispuistossa sijaitsevaan Mathildedalin kylään. Kaikki vastaajien ehdotukset koottiin vielä omaan taulukkoonsa (taulukko 3). Korostettuna taulukossa on eniten mainitut kohteet.

Mikä voisi olla mielenkiintoinen päiväretkikohde pääkaupunkiseudun alueella tai lähistöllä?	Vastausten määrä
Suomenlinna	13
Vallisaari	2
Nuukio	13
Löyly	1
Uunisaari	4
Mustikkamaa saari	1
Haltialan tila	1
Raasepori	1
Herttoniemen ranta talvisin	1
Päiväretki Viroon	1
Fiskarsin kylä	1
Teijon kansallispuisto (ja Mathildedalin kylä)	2
Rannikko	1
Triplan alakerran viihdekeskus	1
Avantouinti	1
Sipoonkorven kansallispuisto	3
Porvoo	2
Lonna	2
Seurasaari	2

Taulukko 3: Kyselyssä ilmenevät päiväretkikohteet ja vastausten määrät. (N=30)

Vastaajien ehdotuksia heidän lempi ravintoloistaan pääkaupunkiseudulla tuli yhteensä 53 kappaletta. Ehdotuksista saatiin kokoon lista erityyillisistä ravintoloista, joita ulkomaalaiset vieraat voivat käydä kokeilemassa vapaa-aikanaan vierailunsa aikana, jos haluavat suosituksia hyvistä paikoista. Kymmenen ravintolaa sai useamman kuin yhden suosituksen, jotka olivat: Via Tribunali, Green Hippo Cafe, Tanner, Fat Lizard, Muru, Tenho, Wino, Putte's, Korea House, Bar Cón. Kaikki suositellut ravintolat listattiin taulukkoon 4 tukittavaksi.

Mitkä ovat lempiravintoloitasi pääkaupunkiseudulla?	Vastausten määrä		Vastausten määrä		Vastausten määrä
Tanner	2	Sandro	1	Social burgerjoint	1
Kiila	1	Iguana	1	Ravintola Aino	1
Fat Lizard	2	Daddy Greens	1	Kappeli	1
Holiday	1	BLINIt	1	Strindberg	1
Nokka	1	Wino	2	Savoy	1
Baskeri&Basso	1	Emo	1	Chaperon Rouge	1
Lappi	1	Nude	1	Kokoro sushi	1
Green Hippo Cafe	3	Pinco Nation	1	Vapiano	1
Farang	1	Putte's	2	Maannos	1
Shelter	1	UniCafet	1	Bar Cón	2
Muru	2	Qulma	1	Tapas Barcelona	1
Vinkkeli	1	Luckiefun's	1	Virgin Oil	1
Juuri	1	Zetor	1	Salutorget	1
Tenho	2	Via Tribunali	3	Bar Bäkkäri	1
Harju 8	1	Itsudemo	1	Kissakahvila	1
No Pizza	1	Korea House	2	Santa Fe	1
Soi soi	1	Manhattan Steakhouse	1	Haikaranpesä	1
Viikinkiravintola Harald	1	Morrison's	1		

Taulukko 4: Kyselyssä ilmenevät pääkaupunkiseudun ravintolat. (N=30)

Kysymyksessä miten olisi hyvä tapa oppia eri maiden ruokakulttuurista oli vastausvaihtoehtoja annettu neljä. Kuulemalla esitelmiä ja katsomalla videoita sai ääniä yhteensä 8, opettelemalla kokkaamaan toisen opastaessa sai ääniä 25, maistamalla jotakin täysin uutta sai ääniä 23 ja lukemalla ja jakamalla reseptejä sai 5 ääntä. Tuloksista voi siis huomata, että kuunteleminen ja lukeminen ei ollut yhtä paljon vastaajien mieleen kuin se, että pääsisi itse kokemaan ja maistamaan ja käyttämään omia aistejaan ruokailukulttuureista samalla oppien. Vastauksien pohjalta voi tapahtumaan suunnitella, jonkunlaisen aktiviteetin, jossa pääsisi itse osallistumaan eri kulttuurien ruoanlaitto tapoihin. Se voisi olla esimerkiksi koulun opetuskeittiössä tapahtuva kokkaus tai leipomishetki sopivaan aikaan tai vieraita voisi pyytää tuomaan jotakin maansa herkkuja maisteltavaksi tai mausteita haisteltavaksi.

Eri tavoista, joilla kuulisi ja oppisi mieluiten toisista kulttuureista ja niiden tavoista, vastaajat olivat valinneet mieluiten yhdessä työskennellessä oppien, joka sai 17 ääntä. Kuulemalla maan perinteistä ja historiasta sai 16 ääntä. Kuulemalla maan ruokailutottumuksista sai 15 ääntä. Videoesittelyt saivat 10 ääntä ja luento 4 ääntä. Avoimia vastauksia tuli 7 kappaletta yhteensä. Niissä ehdotettiin muutamassa vapaanomaista keskustelua tai keskustelua tietyistä aiheista, joissa sitten tulisi esille eri kulttuurien tapoja toimia samoissa tilanteissa. Kaksi vastaajista vastasi vierailemalla eri kulttuurin omaavassa maassa tai toisen kotona. Esitelmissä meemien eli hauskojen ja samaistuttavien kuvien käyttö on aina hauska lisä ja esimerkiksi mainittiin suomalaisten käytöstavoista ja aatteista hyvin kuvaava sarjakuva Finnish Nightmares. Myös ehdotettiin, että voisi käyttää erilaisia visoja ja pelejä apuna opettamaan eri kulttuureista ja maista. Vastauksista voi huomata, että suurin osa oppisi kulttuureista mieluiten yhdessä työskennellessä ja keskustellessa ilmaantuvien kulttuurierojen kautta. Eroja voi sitten avata keskustelussa enemmän ja näin ymmärtää kulttuurein eri tavoista tehdä asioita.

Vastauksien perusteella kehitettiin idea, jos saataisiin tarpeeksi vapaaehtoisia majoittajia tapahtuman lähestyessä majoittamaan ulkomailta tulevia vieraita tapahtuman ajaksi. Näin ulkomalaisen vieraan ei tarvitsisi valita välttämättä hotellia ja pääsisi edullisemmin asumaan matkan aikana. Vastaajista 16 henkilöä vastasi voivansa majoittaa vieraan, 11 henkilöä vastasi ei ja 3 henkilö vastasi omalla ehdolla kirjoittaen. Kolme henkilöä vastasi haluavansa saada toisesta henkilöstä mahdollisesti enemmän informaatiota ja viestitellä etukäteen, jotta he eivät olisi ihan tuntemattomia tavatessaan.

Kyselyn vastaajista siis yli puolet olisivat valmiita majoittamaan ulkomailta tulevan ennestään tuntemattoman kollegan muutamaksi päiväksi. Majoittaessa eri kulttuurin omaavan henkilön molemmat osapuolet varmasti oppisivat syvemmin toistensa kulttuurista toisiltaan. Kun kansainvälisyysviikko lähestyisi, voisi siis olla mahdollista kerätä Laurean tapahtumaan osallistuvista oppilaista, opettajista ja henkilöstöstä lista, jotka olisivat valmiita mahdollisesti majoittamaan vieraita omaan kotiinsa. Sen jälkeen majoituksia voisi tarjota kutsutuille ulkomaalaisille vieraille, jos jotkut heistä haluaisivat valita asumisen paikallisen kotona hotellien sijaan.

Jos kysyntä majapaikoille olisi suurta vieraiden puolesta, periaatteena voisi olla nopeat syövätkä hitaat ja ne, jotka ensin ilmoittaisivat haluavansa majoittua, pääsisivät vieraiksi suomalaiskohteihin.

5.3 Mallinna ja arvioi-vaihe

Mallinna ja arvioi-vaiheessa voidaan kehitettyjen ideoiden pohjalta ruveta kehittämään palvelun mallinnusta ja testausta. Tässä vaiheessa palvelua aloitetaan visualisoimaan eri keinoin. Esimerkiksi palvelusta voidaan ruveta rakentamaan prototyyppiä, joko paperille aluksi tai sähköisenä tietokoneella. Kansainvälisyysviikkoa suunniteltaessa prototyypin simulointia ennakoon ei oikein voi hyödyntää kuin vain hyvin pienissä määrin, koska tapahtuma tulee tapahtumaan kokonaisuutena vasta tapahtuman aikana. Eri osia tapahtumasta voi tietysti testata ennakoon erikseen, esimerkiksi koulun teknologiset laitteet, ruokailuun liittyviä seikkoja, aktiviteettien valmistelua ja palvelupolun toimivuutta. Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmänä käytetään prototyypin luontia, joka on koko opinnäytetyön toimeksiantajalle luotava tuotos. Lisäksi vieraille on luotu lisää materiaalia tapahtuman ympärille. Kaikki luodut kehittämisideat ja aineistot annetaan myös toimeksiantajalle mahdolliseen käyttöönottoon. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 76.)

Prototyypin kehittäminen

Sana prototyyppi tulee kreikan kielen sanasta *prototypon*, joka kääntyy suomeksi ”ensimmäinen tai aikainen muoto” jostakin. Palvelun prototyyppi on siis aikainen luomus mahdollisesta lopullisesta palvelusta ja sen kokemisesta. Prototyyppien avulla voidaan tutkia ja arvioida erilaisia lopullisia ideoita, joita mahdollisesti otetaan käyttöön myöhemmin. Prototyyppien avulla voidaan huomata tärkeimmät aspektit palvelusta ja kehittää eri vaihtoehtoja, miten ne saadaan toimimaan parhaalla tavalla, jonka voi asiakkaille esitellä. (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018, 65.)

On olemassa hyvin monenlaisia prototyyppkejä erilaisten palveluiden suunnittelun avuksi. Ne voivat olla hyvinkin tarkkoja ja keskittyä yhteen pieneen osaan tai kuvata palvelua kokonaisuudessaan. Ne voivat olla digitaalisia, käsin kosketeltavia tai näyteltäviä ja pohdittavia. Ne voivat olla hyvinkin yksinkertaisia ja keskeneräisiä tai hyvinkin pikkutarkkoja riippuen missä vaiheessa suunnittelua ollaan. Prototyyppi voi olla esimerkiksi palvelupolun läpikäynti ääneen ryhmässä, pahvista rakennettu idea palvelun tai tuotteen ulkomuodosta, paperille piirretty visuaalinen kuva mahdollisesta palvelupohjasta tai 3D tulostettu simulaatio tuotteesta. Käytetyimmät menetelmät prototyypeissä ovatkin paperille kynällä luominen, eri asiakastilanteiden ja palvelujen näyttely tai simulaatio ryhmässä tai pahvista eri rakenteiden luominen. (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018, 65-67.)

Opinnäytetyön päämääränä oli luoda Laurean kolmen päivän mittaiselle kansainvälisyysviikolle tapahtumaohjelma sisältöehdotuksineen ja aikatauluineen. Kansainvälisyysviikolle sijoituisi marras- joulukuun vaihteeseen ja yhdeksi teemaksi toimeksiantajat olivat antaneet co-creating future experiences in the hospitality field. Kansainvälisyysviikolle toimeksiantajat arvioivat ulkomaalaisia vieraita maksimissaan 30 henkilöä, mutta todennäköisemmin 20 saapuisi ja lisäksi Laurean omaa henkilöstöä osallistuisi noin 25 henkilöä sekä restonomi päivä- ja monimuoto-opiskelijat.

Kansainvälisyysviikon tapahtumaohjelman suunnittelun apuna käytettiin edellisiin kansainvälisyysviikkoihin ja muuhun koulun kansainväliseen toimintaan tutustumista. Teemahaastattelusta saadut tulokset tarkensivat tietoutta eri aiheista ja siitä, millainen on toimivat kansainvälisyysviikko rakenteeltaan. Netissä luodun kyselyn tulokset näkyvät ideoidun tapahtuman sisällössä sekä lisäkehitysideoina tapahtuman ympärille avuksi.

Kansainvälisyysviikon tapahtumaohjelma luotiin apuna käyttäen Canva.com nettisivua, jossa voi luoda hyvin eri tyyllisiä kuvia eri pohjilla ja eri tekstisisällöillä ja niin luoda selkeitä yksittäisiä postereita tai kokonaisia esitelmiä. Tapahtumaohjelma päätettiin rakentaa viidestä eri sivusta. Ensimmäiselle sivulle selkeä avaus, jossa lukee englanniksi Laurean kansainvälisyysviikko ja tarkennuksena sen teema. Tämän alla olisi tiiviisti kerrottu viikon sisällön esittely. Toinen, kolmas ja neljäs sivu on eritelty omiin päiviinsä kokonaan. Jokaisella sivulla kerrotaan tunnin tarkkuudella mitä tapahtuu ja missä, sekä ruokailut että tauot ja lisäyksityiskohdat. Viidennelle viimeiselle sivulle koottiin ”Questions & answers”, josta saattaisi olla apua vieraille tapahtuman aikana sekä tapahtuman yhteyshenkilön puhelinnumero.



Kuva 3: Tapahtumaohjelman ensimmäinen sivu

Tapahtumaohjelman ensimmäinen sivu, kuva 3, alkaa otsikolla: Laurea presents international week ja sen alla lukee let's co-create future experiences in the hospitality field. Otsikon alla on lueteltu maanantai, tiistai, keskiviikko, torstai ja perjantai. Maanantain vieressä lukee vieraiden saapuminen Suomeen. Riippuen vieraiden saapumisaikataulustaan he voisivat jo maanantain iltapäivällä tulla Leppävaaraan kampukselle tutkimaan ja ilmoittautumaan vapaaehtoisesti. Tiistain vieressä lukee uudestaan ilmoittautuminen, kun loputkin vieraat saadaan kirjattua mukaan tapahtumaan. Sen jälkeen yhteiset esittelyt, Finnish culture-esitys, päätehtävänanto ja tervetuloillallinen BarLaureassa. Keskiviikon vieressä lukee vaihto-oppilaiden esittelmä, päätehtävän parissa työskentely, iltapäiväretki Nuuksioon, Suomenlinnaan, Uunisaareen tai Porvooseen. Torstain vieressä lukee tehtävien tuotosten esittelyt, foodmarket, verkostoituminen kampuksella ja vapaa-aikaa. Perjantain vieressä lukee lähtö Suomesta ja feedback. Koko tapahtumaohjelman väriteemana on tummat eri sinisen sävyt, joka sopii Laurean logon sävyyn. Logo on myös näkyvillä ohjelmassa. Koko tapahtumaohjelma on kokonaisuutena liitteissä (liite 4).

TUESDAY

SCHEDULE

10AM-11AM Registrations on the campus 1st floor lobby

11AM-12PM Opening presentation and interductions

Inside the campus walk

12PM-1PM Lunch Break

1PM-2PM Finnish culture presentation

2PM-4PM Assigning the main task to work on groups.

- Dividing the hospitality field in sections and each group has to create new future experience for the customer to experience in that field of hospitality using different methods and present it to others on Thursday.
- Dividing everyone into groups that all have students, international guests and Laurea's staff in one and starting to work on the assignment.

5PM-8PM Welcome dinner at BarLaurea

TODAY'S TASKS

- Get to know each other and the campus
- Work on your assignments main idea in your group
- Enjoy the atmosphere and the welcome dinner

DATE:
1.12.2020

Kuva 4: Tiistain tapahtumaohjelman aikataulu.

Oikeat tapahtumapäivät ovat kaikki erikseen tarkemmin avattuna omilla sivuillaan tapahtumaohjelmassa. Tiistai 1.12.2020, kuva 4, on ensimmäinen tapahtumapäivä. Tiistai lukee isolla otsikkona ja pienempänä otsikkona aikataulu. Päivä alkaisi klo 10 aamulla, johon on viereen kirjoitettuna ilmoittautuminen kampuksen aulassa ensimmäisessä kerroksessa. Siihen on varattuna tunti aikaa koota kaikki vieraat yhteen aulan tiloissa. Klo 11-12 lukee seuraavana ensiesitykset ja esittelyt sekä kampuksen kiertäminen. Ensiesittelyt voivat olla Leppävaaran kampuksen aulan viereisessä luentosalissa. Laurean henkilöstöstä ja itse Laureasta pidetään esittely ja kiitetään vieraita osallistumisesta kansainvälisyysviikolle sekä esiteltäisiin viikon sisältöä. Esittelyjen jälkeen lähdetään vielä kierrokselle ympäri kampusta - mistä löytyy mitään tiloja. Klo 12-13 olisi lounaan aika ja aikaisemmilla kansainvälisyysviikoilla vieraat ovat

itse kustantaneet lounaansa, mutta sitä voisi myös pohtia, jos päivän lounaan voisi tarjota riippuen lopullisesta tapahtuman budjetoinnista.

Klo 13-14 vieraat siirtyisivät takaisin mahdollisesti samaan luentotilaan, missä aikaisemminkin olivat ja seuraavaksi olisi Finnish culture -esitelmä. Siinä voidaan Suomen kulttuurista kertoa kaikenlaisia kiinnostavia puolia. Esityksen sisällön ideoinnin avuksi opinnäytetyöhön tehdyssä kyselyssä saatiin tuloksina eri puolia Suomesta, joista voisi kertoa. Myös tehdystä vision boardista, joka on liitteissä (liite 3) kokonaisuudessaan, löytyy paljon Suomen kulttuuriin liittyviä kuvia, joita esitelmässä voisi hyödyntää. Esitelmän voisi pitää joko opiskelijoista aikaisemmin koottu ryhmä tai Laurean henkilöstöstä mahdolliset halukkaat.

Klo 14-16 olisi seuraavaksi päätehtävänannon esittely ja ryhmiin jakautuminen. Koska kansainvälisyysviikon aiheena on keskittyä restonomialaan ja samalla yhdistää Laurean opettajia ja henkilöstöä, opiskelijoita sekä ulkomaalaisia vieraita, voisi tapahtuman kolmenpäivän aikana olla yksi isompi kehittävä ryhmätyö. Ideana olisi jakaa restonomialan eri puolet eli ravintola-, majoitus-, tapahtuma-, asiakaspalveluala omiin osiinsa ja jakaa kaikki tapahtumaan osallistujat ryhmiin, joissa kaikissa olisi esimerkiksi kaksi opiskelijaa, kaksi ulkomaalaista vierasta ja kaksi Laurean omaa henkilöstöä. Kehittämistehtävänä olisi tapahtuman teeman mukaan yhdessä työskennellen kehittää tulevaisuuden uusi palvelukokemus asiakkaalle, sillä restonomialan puolella, joka ryhmälle on määrätty. Valmiit tuotokset esiteltäisiin sitten viimeisenä päivänä eli torstaina kaikille. Menetelminä tehtävään voisi opastaa käyttämään eri ideointimetodeja ja luoda jonkinlainen prototyyppi esiteltäväksi. Tehtävää ei tulisi mieltiä liian vaikeana ja toteutettavana vaan saisi tulla viljeleäkin ja mahdollistavia ideoita.

Tärkeimpänä päämääränä tehtävässä olisi yhdessä työskentely ja uuden kehittäminen eri kulttuurien ideoidessa yhdessä. Tehtävään saatiin idea kyselyn tuloksista, joista selvisi, että oppiminen olisi mieluisinta juuri yhdessä eri kulttuuritaustaisten henkilöiden työskennellessä yhteisen projektin parissa. Samalla tulee esille toisten tavat työskennellä ja toimia, joista voi oppia uusia toimivia tapoja. Tehtävänannon jälkeen ryhmät sovittaisiin ja ryhmät voisivat vielä kokoontua yhteen, jo hieman ideoimaan ja kokoamaan ajatuksiaan.

Tiistain iltapäivällä, klo 17-20 olisi vielä kansainvälisille vieraille järjestettävä welcome dinner BarLaurean tiloissa. Illallinen olisi BarLaurean kanssa sovittu ruokailu ja mahdolliset juotavat. Illallinen ei maksaisi vieraille mitään ja tilaisuus olisi rento, jossa pääsisi tutustumaan toisiin paremmin.

Jokaisen yksittäisen tapahtumapäiväsivun alaosassa on erikseen vielä päivän tehtävät eli today's tasks. Tiistaina siinä on kolme kohtaa, jotka ovat: tutustu muihin ja tutustu kampukseen, työskentele päätehtävän ideointia ryhmässäsi, nauti tunnelmasta ja illallisesta.

WEDNESDAY

SCHEDULE

10AM-11AM	Exchange-students presentation on adapting to Finnish culture and lifestyle and open conversation on differences in cultures on given topics
11AM-12AM	Working in groups on your assignment
12PM-1PM	Lunch break
1PM-4PM	Continue on working the assignment and prepare to present your ideas the next morning for others
4PM-8PM	Evening trip to the national park Nuuksio/ Suomenlinna Sea Fortress/Uunisaari/ Porvoo

Nuuskio is a large national park located in Espoo and has great outdoor activity possibilities and even a reindeer park.

Suomenlinna Sea Fortress is a Unesco World Heritage Site and popular tourist destination all year long.

Uunisaari is a great nature sight in Helsinki that has the option of sauna and swimming during all the seasons.

Porvoo is a fairy tale town close to Helsinki that has old streets and houses, medieval Cathedral and nature to admire.

TODAY'S TASKS

- Learn something new of some other cultures ways
- Finish your main assignment
- Enjoy Finland's calm culture and relax in the nature

DATE:
2.12.2020

Kuva 5: Keskiviikon tapahtumaohjelman aikataulu.

Keskiviikon tapahtumapäivä, kuva 5, alkaa aikataulun mukaan klo 10 aamulla, jolloin olisi sen hetkisten Suomeen tulleiden vaihto-oppilaiden esitys. He voisivat kertoa omista kokemuksistaan asuttuaan Suomessa suomalaisten kanssa. Miten he ovat mukautuneet Suomen tyyliin elää ja toimia. Onko jokin tuottanut ongelmia eläessä Suomessa ja mikä on erityistä Suomessa asumisessa? Vaihto-oppilaana omasta eriävän kulttuurin kokee paljon syvemmin kuin vain muutaman päivän vierailulla ja se syventäisi myös tapahtumaan osallistuvien vieraiden tunteista Suomesta ja suomalaisista. Esityksen jälkeen voisi olla, joko pienemmissä ryhmissä tai vapaasti yksitellen ääneen puhuen keskustella eri kulttuurien tavoista toimia erilaisissa tilanteissa ja ympäristöissä, mielipiteistä eri aatteista ja tavoista toimia. Aiheina voisi myös olla restonomielämään erityisesti liittyviä aiheita, kuten esimerkiksi ruokailutottumukset eri

maissa. Kyselyn tuloksien perusteella avoin keskustelu eri aiheista voisi olla kiinnostava ja eri näkökulmat tulisivat esille.

Klo 11-12 kokoontuvat taas valitut ryhmät työskentelemään päätehtävänannon pariin. Klo 12-13 on lounas ja sen jälkeen taas klo 13-16 varattu aikaa tehtävän tekoon ja viimeistelyyn, koska se tulisi esittää kaikille seuraavana aamuna. Päätehtävässä on siis vain kaksi päivää aikaa luoda oma kehitysideansa, eli tuotoksen ei oleteta olevan kovin laaja massiivisella tietoperustalla.

Keskiviikko iltapäivälle olisi vieraille järjestetty retki klo 16-20. Tässä vaiheessa tapahtuman suunnittelua toimeksiantajille halutaan antaa muutama eri vaihtoehto, joka voisi olla kiinnostava eikä mahdoton järjestää. Hankalinta oli pohtia tapahtuman ajoituksen mukaista kohdetta, jossa joulukuun alussa olisi myös mielekästä vierailla. Kyselystä saatujen tulosten perusteella valittiin vaihtoehtoisiksi iltapäiväretkelle Nuuksion kansallispuisto, Suomenlinna, Uunisaari tai Porvoo. Tapahtumaohjelmassa myös mainittiin kaikki kohteet ja jokisesta selitettiin lauseella englanniksi yleinen idea, millainen paikka ja mitä tehdä. Tulevaisuudessa sitten ehkä toimeksiantajat voivat valita niistä yhden ja poistaa tapahtumaohjelmasta muut turhat tiedot ja tarkentaa valittua retkikohdetta ja sen kuvausta enemmän. Ideana on kuitenkin mennä yhdessä esimerkiksi samalla bussilla kohteeseen ja kiertää siellä sekä järjestää ruokailu paikan päällä.

Toisen tapahtumapäivän eli keskiviikon päivän tehtävät, daily tasks, tarkennettuna olisivat siis: oppia jotakin uutta toisesta kulttuurista, saada päätehtävä valmiiksi esittelykuntoon, nauttia Suomen rauhasta ja rentoutua luonnossa.

THURS DAY

SCHEDULE

9AM-10AM Finishing touches on the assignments

10AM-12AM Assignment presentations group after group

12PM-1PM Lunch break

1PM-3PM Foodmarket on the campus lobby tall tables

- Bring something to present from your country food/objects etc. Students can walk around the tables and get to know more of different countries and their universities.

3PM-4PM Free networking

4PM Farewells on the campus

4PM-> Free time rest of the day

- Hit the town and explore Helsinki sights
- Enjoy some good restaurant food and beverage
- Shop some souvenirs to bring back home

TODAY'S TASKS

- Present your new innovation for the hospitality field
- Walk around the foodmarket to see what everyone has brought to their table
- Go wonder around Helsinki and take pictures to look back on

DATE:
3.12.2020

Kuva 6: Torstain tapahtumaohjelman aikataulu.

Torstai eli viimeinen aktiviteettipäivä, kuva 6, alkaa klo 9 aamulla, jolloin olisi vielä tunti aikaa koota oman ryhmän esitelmä valmiiksi ja sopia siitä, mitä osaa kukakin esittelee. Klo 10-12 olisi tarkoitus käydä läpi kaikkien ryhmien tekemät kehitysideat ja innovoinnit omista restaurantialan osistaan ja toivottavasti saada mahdollisimman erilaisia tuotoksia eri aiheisiin keskittyen. Tehtävän määränäänä ei ole tarkoitus saada välttämättä mitään tuotosta, jonka pystyy laittamaan toimintaan suoraan vaan mahdollisimman erikoisia ja hauskoja ideoita olisi tarkoitus kuulla. Tavoitteena olisi nähdä, että tehtävää tehtäessä on ollut hauskaa ideoida ryhmänä aiheesta.

Kaikkien esitysten jälkeen, klo 12-13 on lounastauko. Lounaan aikana opiskelijat erityisesti henkilökunnan avulla ja opastuksella järjestelisivät kampuksen aulan pöytiä niin, että pöytiä olisi jokaiselle ulkomaalaisen vieraan maalle omansa puoliympyrän muotoon. Klo 13-15 alkaisi aulassa ruokamarkkinat eli foodmarket. Ideana on, että jokainen ulkomaalainen vieras toisi tullessaan Suomeen esimerkiksi jotakin syötävää tai jotakin esiteltävää liittyen omaan maa-hansa. Opiskelijat saisivat sitten kierrellä pöytiä tutkimassa ja tutustumassa eri maiden kulttuureihin ja samalla ulkomaalaiset vieraat esittelisivät omia yliopistojaan ja ammattikorkeakoulujaan esimerkiksi esitteillä tai diaesityksillä kannettavilta tietokoneiltaan. Ruokamarkkinat saatiin teemahaastattelun tuloksista toteutettavaksi ideaksi tapahtumaan. Sitä on aikaisemminkin käytetty ja sen idea on saanut hyvää palautetta osallistujilta, joten se haluttiin toteuttaa ideana uudestaan.

Klo 15-16 on vielä verkostoitumisaikaa vieraille vapaasti. Klo 16 kokoonnuttaisiin yhdessä yhteen luokka- tai luentotilaan sanomaan viimeiset kiitokset ja hyvästit. Loppupäivä olisi täysin vapaata aikaa vieraille käytettäväksi oman mielensä mukaan. He voivat vaikka yhdessä pienemmillä ryhmillä lähteä Helsingin keskustaan tutkimaan paikkoja ja käydä syömässä jossakin heille suositellussa ravintolassa.

Torstai päivän sivulla on päivän päätehtävät, jotka ovat: esittele uusi innovaatiosi restonomialle, kävele ruokamarkkinoilla tutkimassa, mitä muut ovat tuoneet pöydälleen esiteltäväksi, mene Helsinkiin tutkimaan ja ota kuvia muistoksi.



Kuva 7: Tapahtumaohjelman viimeinen sivu

Tapahtumaohjelman viimeisellä sivulla (kuva 7) tulee olemaan ”Questions & Answers” tyyllisiä informaatioita ulkomailta tuleville vieraille. Tärkeimpänä sivulla on yhteisen tapahtuman kontaktihenkilön puhelinnumero, johon vieraat saisivat soittaa tai lähettää viestejä, jos jokin on epäselvää tai tarvitsee avustusta. Koko tapahtumaohjelma lähetetään muokattavana versiona toimeksiantajille ja he pystyvät muokkaamaan jokaisen sivun sisältöä ja aikatauluja tarvittaessa.

Kansainvälisyysviikolle osallistuville ulkomaalaisille vieraille on varattuna erikseen täysin vapaata aikaa, jolloin he saavat liikkua ja käydä tutkimassa omaan tahtiin, sitä, mikä ikinä heitä kiinnostaa eniten vieraassa kaupungissa. Kyselytutkimuksessa saatiin erilaisia ehdotuksia siitä, mitä vieraat voisivat vapaa-ajallaan kiertää katsomassa Helsingissä ja sen eri seuduilla. Kun tarvitsee pysähtyä syömään, tehtiin kyselyn tuloksista nettisivua Canva.com käyttäen listaus suositelluista ruokailukohteista, jotka ovat esiteltynä kuvassa 7.



Kuva 8: Ravintola suositukset.

Ravintolasuosituksia jaettiin kahdelle sivulle seitsemään eri kategoriaan, jotka olivat: ensimmäisellä sivulla pizza, burger, bistro ja all the goodness above and more in one; toisella sivulla Finnish/Scandinavian, tapas/texmex ja Asian/Middle Eastern. Ravintolaehdotuksia esitettiin yhteensä 32 eri kohdetta ja niiden osoitteet kerrottiin nimen perässä. Euron merkeillä osoitettiin, millaiset hinnat ravintoloissa on. Yksi euron merkki perässä tarkoitti kohtuuhintaista ravintolaa, kaksi euron merkkiä hieman kalliimpaa ravintolaa ja kolme euron merkkiä kallista ravintolaa.

Entisten kansainvälisyysviikkojen feedbackissä oli mainittu Suomen hotellien hinnakkuus, joka voi olla huomattavasti kalliimpaa kuin esimerkiksi Keski-Euroopan maissa. Tämän takia kyselytutkimuksessakin otettiin huomioon kysymys, jossa haettiin vastaajien suhtautumista ulkomaalaisten vieraiden itse majoittamiseen omaan kotiinsa muutamaksi päiväksi. Vastaukset kysymykseen olivat positiivisia ja tuloksena yli puolet vastaajista sanoivat voivansa majoittaa ennestään tuntemattoman kollegan tai samaan tapahtumaan osallistuvan henkilön muutamaksi yöksi. Asiasta tulisi vain sopia ajoissa jo ja mahdollisten majoittajien tulisi sitoutua satavarmasti toimintaan, kun majoituspaikkoja voisi ruveta tarjoamaan tuleville vieraille, jolloin ei voisi enää perääntyä. Toimeksiantajille annetaan tiedot kyselyn tuloksisista ja näin he voivat päättää haluavatko ruveta keräämään Laurean opiskelijoista ja henkilöstöstä mahdollisia majoittajia tulevaan tapahtumaan. Se toisi yhteen ihmisiä entistä enemmän, jos olisi halukkaille osana tapahtumaa.

6 Johtopäätökset

Tapahtuman suunnittelu on pitkä prosessi, joka sisältää paljon erilaisia vaiheita ja asioita, joita tulee huomioida hyvissä ajoin ennen itse tapahtumaa, sekä tapahtuman jälkeenkin. Tapahtuman tavoite täytyy olla suunnitteluprosessin aikana selvästi koko ajan mielessä Vallo ja Häyrinen painottavat kirjassaan Tapahtuma on tilaisuus (2016, 121.) Kun aiheena on suunnitella ammattikorkeakoulun restonomialan kansainvälisyysviikon sisältö ja aikataulu, täytyy ensin tutustua itse koulun kansainväliseen toimintaan, restonomiopiskeluun sekä yleisesti tapahtuman suunnitteluprosessiin. Toimeksiantajien ideana oli kehitellä opiskelijan avulla hieman uudenlaista sisältöä kansainvälisyysviikolle, jossa sekä koulun restonomiopiskelijat, työntekijät ja kansainväliset vieraat työskentelisivät yhdessä kehittämässä tulvaisuuden restonomien palveluita.

Kansainvälisyysviikon suunnittelun rakenteena käytettiin neljävaiheista palvelumuotoilun prosessia. Alkuun, kartoita ja ymmärrä-vaiheessa käytettiin net scoutingia sekä suoritettiin teemahaastattelu lehtorille, joka on ollut aktiivinen koulun kansainvälisessä toiminnassa. Tuloksina teemahaastattelusta saatiin lisää tietoutta tapahtuman pääaiheista sekä hyviä toimivaksi koettuja ideoita. Ennakoi ja ideoi-vaiheessa tutkimusmenetelmiksi valittiin vision board sekä kysely. Netissä suoritettu kyselystä oli hyvä menetelmä ideointiin ja siitä sai runsaasti materiaalia analysoitavaksi ja mallintamiseksi. Kyselyn tuloksista koottiin tapahtumaohjelman sisältö. Net scouting avasi taustaa tutkimukselle ja syvensi tietoa. Vision board tuotti mielikuvan työn mahdollisesta lopputuloksesta, johon pyrkiä. Mallinna ja arvioi-vaiheessa opinnäytetyön tuotoksena saatiin luotua prototyyppinä versio tapahtumaohjelmasta sisältöehdotuksiin ja aikatauluineen.

Opinnäytetyön valittuihin tutkimusmenetelmiin ja niiden toteuttamiseen vaikutti sen hetkinen epidemia, joka oli haitaksi suunniteltaessa menetelmien toteutusvaihtoehtoja. Kun toisia ei voinut kasvotusten kohdata, täytyi keksiä, miten parhaiten sai teemahaastattelun sekä ideoinnin tehtyä, niin ettei se vaikuttaisi tuloksiin. Teemahaastattelu suoritettiin sähköisesti ja vastaukset olivat laadukkaita ja helposti analysoitavana. Netissä luotu kyselytutkimus antoi laajasti tutkimusaineistoa, josta saatiin tuloksina ideoita tapahtuman sisältöön. Kyselytutkimuksessa huono puoli on, että ei voida olla varmoja kuinka tosissaan vastaajat ovat vastanneet kyselyyn tai onko sattunut väärinkäsityksiä. Ohjeita seuraten, tapahtuman ideointiin käytetty kysely koottiin mahdollisimman selkeäksi ja vastausvaihtoehtoina oli joko avoimia vastauksia tai vain muutama monivalintavaihtoehto. Väärinymmärrys mahdollisuudet minimoitiin ja vastausten analysointi ja tulosten kokoaminen oli näin helppoa.

Lopulliseen kansainvälisyysviikon tapahtumaohjelmaan ei vielä tässä vaiheessa näin aikaisin ennen itse tapahtumaa voi tarkemmin sopia luokkatiloista tai yhteiskuljetuksista tai retkikohteen varaamisesta. Se sisältää erilaisia ehdotuksia mahdollisista tehtävistä ja aktiviteeteista. Tuotoksena pyrittiin luomaan kokonaisuus, joka ei ole liian monimutkainen ja on helposti ymmärrettävä sekä kiinnostava ja saisi osallistujat innostumaan osallistumisesta ja yhdessä työskentelystä. Toimeksiantajat saavat kaikki tuotokset itselleen ja saavat päättää, ottavatko prototyypin suoraan testaukseen vai ottavatko vain vaikka osan ideoista käyttöönsä tulevaisuudessa. Pohja johon tapahtumaohjelma luotiin, on yhä muokattavissa, kun suunnittelu jatkuu yhä lähestyttäessä tapahtumaa ja uusia ideoita pystyy lisäämään luotuun pohjaan. Toimeksiantajat voivat vaikka testata tapahtumaohjelmaa ja lähettää sähköisenä tai tulostaa käsiohjelmaksi tutkittavaksi prototyypinä muutamalle testihenkilölle ja tutkia miten se otetaan vastaan. Jos se luo innostusta ja mielenkiintoa sekä on helposti ymmärrettävä, on uusi tapahtumapalvelukonsepti onnistunut.

Lähteet

Painetut

Getz, D. 2012. Event Studies. Theory, Research and Policy for Planned Events. Routledge. New York.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Tammi. Hämeenlinna.

Hofstede, G., Hofstede, G. J. & Minkov, M. 2010. Cultures and Organizations. McGraw Hill.

Moran, R., Harris, P. & Moran, S. 2011. Managing Cultural Differences. Butterworth-Heinemann. Burlington.

Moritz, S. 2005. Service Design: Practical Access to an Evolving Field. Köln: Köln International School of Design.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro OY.

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua. Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. WSOYpro. Helsinki.

Radcliffe Rogers, B. & Rogers, S. 2006. City spots Helsinki. Thomas Cook. Peterborough.

Sammallahti, T. 2009. Konseptisuunnittelun supersankari. Books on Demand GmbH. Helsinki.

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This is service design doing. O'Reilly. Sebastopol.

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This is service design methods. O'Reilly. Sebastopol.

Symington, A. & Dunford, G. 2009. Finland. Lonely Planet. Victoria.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. Hämeenlinna.

Vallo, H. & Häyrynen, E. 2016. Tapahtuma on tilaisuus. Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. Tietosanoma. Helsinki.

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Tammi. Helsinki.

Sähköiset

Aalto yliopisto. 2020. Kansainväliset opinnot ja opiskelu ulkomailla. Viitattu 11.3.2020.
<https://www.aalto.fi/fi/palvelut/kansainvaliset-opinnot-ja-opiskelu-ulkomailla>

Canva. 2020. Suunnittele mitä tahansa. Viitattu 11.5.2020. <https://www.canva.com/>

Haaga-Helia. 2020. International Staff week. Viitattu 6.3.2020. <http://www.haaga-helia.fi/en/international/international-relations/haaga-helia-international-staff-week-2020-diversity-threat-or?userLang=en>

Haaga-Helia. 2020. Kansainväliset palvelut. Viitattu 6.3.2020. <http://www.haaga-helia.fi/fi/kansainvalisyys/kansainvaliset-palvelut?userLang=fi>

Laurea. 2019. Guidebook for International Visitors. Viitattu 16.5.2020. <https://www.laurea.fi/globalassets/laurea/documents/guidebook-for-international-visitors-update-02-may-2019.pdf>

Laurea. 2020. International mobility. Viitattu 25.2.2020. <https://www.laurea.fi/en/international/mobility/>

Laurea. 2020. Palveluelämysten tuottamisen ja kehittämisen koulutus. Viitattu 25.2.2020.
<https://www.laurea.fi/koulutus/palvelualat/palveluelamysten-tuottaminen/>

Laurea. 2020. Palveluliiketoiminnan koulutus. Viitattu 25.2.2020. <https://www.laurea.fi/koulutus/palvelualat/restonomi-amk/>

Maijala, R. 2018. Palvelumuotoilun työkalut konseptoinnin apuna. Viitattu 26.1.2020.
<http://www.palvelupolkuj.fi/ideointi/palvelukonsepti-ideoista-kokonaisuudeksi/>

Metropolia. 2020. Kansainvälinen Metropolia. Viitattu 6.3.2020. <https://www.metropolia.fi/fi/metropoliasta/organisaatio-ja-strategia/kansainvalisyys>

Metropolia. 2020. Kansainvälisyys. Viitattu 6.3.2020. <https://www.metropolia.fi/fi/opiskelu-metropoliassa/yleista-tietoa-opiskelusta/kansainvalisyys>

Muscato, C. 2019. Culture iceberg. Theory & Model. Viitattu 14.2.2020.
<https://study.com/academy/lesson/culture-iceberg-theory-model.html>

My Helsinki. 2020. Suomenlinna Sea Fortress. Viitattu 14.5.2020. <https://www.my-helsinki.fi/en/see-and-do/sights/suomenlinna-sea-fortress>

My Helsinki. 2020. Uunisaari. Viitattu 14.5.2020. <https://www.myhelsinki.fi/fi/n%C3%A4e-ja-koe/aktiviteetit/uunisaari>

Nuukio Reindeer Park. 2020. Nuukion Poropuisto. Viitattu 14.5.2020. <https://www.nuukio-reindeer-park.fi/fi/etusivu/>

SurveyMonkey. 2020. Kyselytutkimuksen luominen. Viitattu 18.4.2020. <https://fi.surveymonkey.com/>

Talk Turku amk. 2019. Turku amk kansainvälistä toimintaa. Viitattu 7.3.2020. <https://talk.turkuamk.fi/puheenvuoroja/kansainvalista-toimintaa-ei-ole-ilman-kumppaneita-tai-verkostoja/>

Tolonen, A. 2016. 15 tapaa luoda ideoita. Viitattu 25.1.2020. <https://www.blinkhelsinki.fi/blogi/15-tapaa-luoda-ideoita>

Turku amk. 2019. Kansainvälinen viikko. Viitattu 7.3.2020. <https://www.turkuamk.fi/fi/ajan-kohtaista/1824/kansainvalinen-viikko-kokosi-yhteen-kollegat-ympari-maailman/>

Turku amk. 2020. Turun ammattikorkeakoulu esittely. Viitattu 7.3.2020. <https://www.turkuamk.fi/fi/turun-amk/tutu/esittely/>

Visit Porvoo. 2020. Old Porvoo. Viitattu 14.5.2020. <https://www.visitporvoo.fi/>

Julkaisemattomat

Laurean sisäinen materiaali. 2020. Kansainvälisyys opinnoissa. Viitattu 28.2.2020. <https://laurea.sharepoint.com/sites/linkfi/opintojenkulku/opinnot/kansainvalisyysopinnoissa/Sivut/default.aspx>

Laurean sisäinen materiaali. 2020. Harjoittelu ulkomailla. Viitattu 28.2.2020. <https://laurea.sharepoint.com/sites/linkfi/opintojenkulku/opinnot/kansainvalisyysopinnoissa/harjoitteluulkomailla/Sivut/default.aspx>

Laurean sisäinen materiaali. 2020. Intensiiviviikot ja lyhyet vaihdot. Viitattu 28.2.2020. <https://laurea.sharepoint.com/sites/linkfi/opintojenkulku/opinnot/kansainvalisyysopinnoissa/intensiiviviikot-ja-lyhyet-vaihdot/Sivut/default.aspx>

Laurean sisäinen materiaali. 2018. Kotikansainvälistyminen. Viitattu 28.2.2020. <https://laurea.sharepoint.com/sites/linkfi/opintojenkulku/opinnot/kansainvalisyysopinnoissa/kotikansainvalistyminen/Sivut/default.aspx>

Laurean sisäinen materiaali. 2020. Opiskelijavaihto. Viitattu 28.2.2020. <https://laurea.as.sharepoint.com/sites/linkfi/opintojenkulku/opinnot/kansainvalisyysopinnoissa/opiskelijavaihto/Sivut/default.aspx>

Mantere, P. 2020. Lehtorin teemahaastattelu. S-posti riikka.mannila@student.laurea.fi 6.4.2020.

Kuviot

Kuvio 1: Palvelumuotoilun prosessi 1**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Taulukot

Taulukko 1: Net scouting eri korkeakouluista ja niiden kansainvälisestä toiminnasta... 2**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Taulukko 2: Kyselyssä ilmenevät Suomen kulttuurin osat ja äänien määrät aiheista.....27

Taulukko 3: Kyselyssä ilmenevät päiväretkikohteet ja vastausten määrät.....29

Taulukko 4: Kyselyssä ilmenevät pääkaupunkiseudun ravintolat.....29

Liitteet

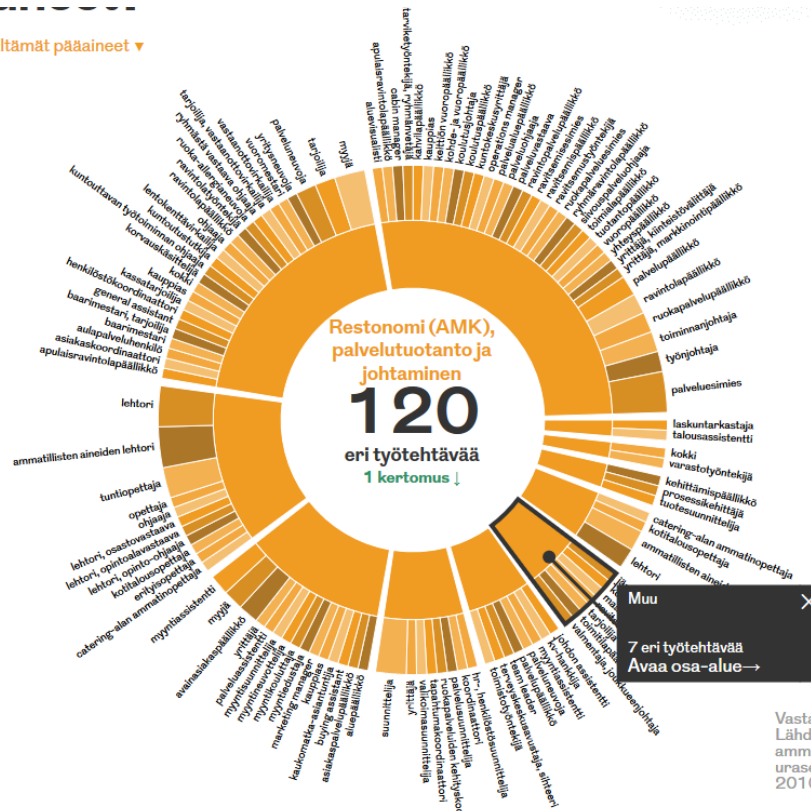
Liite 1: Teemahaastattelurunko	49
Liite 2: Restonomien työpaikat	50
Liite 3: Vision board	53
Liite 4: Tapahtumaohjelman prototyyppi	58

Liite 1: Teemahaastattelurunko

Teemat ovat: Restonomi-opiskelu, kansainvälisyys(kommunikointi/erot), tapahtumasuunnittelu, kv-viikot (sisältö, aktiviteetit,..)

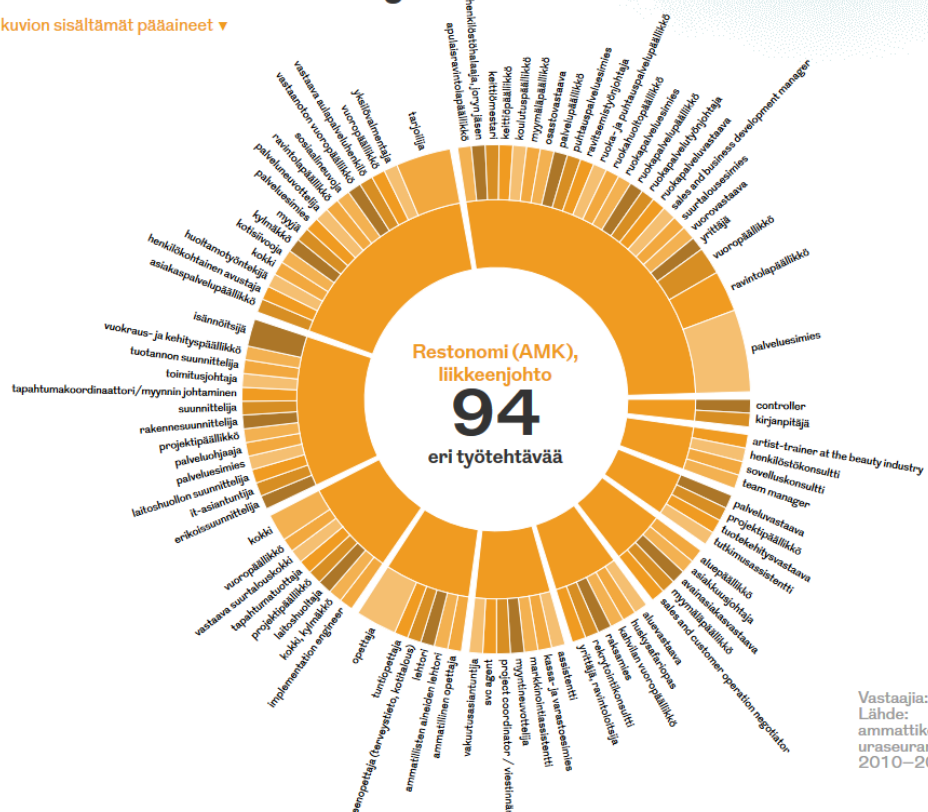
1. Mikä mielestäsi on Laureassa restonomikoulutuksen paras puoli, jota haluaisit tuoda enemmän esiin?
-
2. Mikä restonomiopintojen osa/osat ovat mielestäsi tärkeintä oppia tulevan työelämän kannalta?
-
3. Millaisia erilaisia ammatteja entisillä opiskelijoillasi on nykyään, mitä restonomit voivat tehdä työkseen Suomessa?
-
4. Miten ja millä keinoin restonomikoulutusta voisi markkinoida enemmän?
-
5. Kuinka kansainvälisyys näkyy Laureassa päivittäin?
-
6. Mikä on mielestäsi kansainvälisessä ympäristössä työskennellessä parasta?
-
7. Mikä on tärkeintä muistaa, kun työskentelee erilaisten kulttuuritaustaisten ihmisten kanssa?
-
8. Onko sinulla kulttuurierojen tai kielimuurin vuoksi ikinä sattunut jonkinlaisia väärinymmärryksiä tai ongelmia?
-
9. Mikä suomalaisessa kulttuurissa on hienointa omasta mielestä, jota mielellään esittelisit ulkomaalaisille?
-
10. Millainen on onnistunut tapahtuma?
-
11. Mitkä asiat tulee erityisesti huomioida, kun tapahtuma on kansainvälinen?
-
12. Kuinka paljon työskentelyä ja aktiviteetteja on hyvä määrä per päivä? Esim. klo 8:00-16:00 + 18:00-20:00? Klo 9:00-15:00 + 17-19:00? Klo 10:00-17:00?
-
13. Oletko osallistunut aikaisemmin ulkomailla järjestettävään työmatkaan ja miten se sujui annettujen ohjeiden ja lomakkeiden kannalta, tarvitsiko sinun itse ottaa selvää monesta asiasta kulkiessa ja toimiessa vieraassa maassa?
-
14. Mitkä ovat parhaimpia muistoja Laurean edellisiltä kv-viikoilta?
-
15. Mitkä järjestetyt aktiviteetit ovat saaneet erityisesti kehuja ulkomaalaisilta vierailta?
-
16. Millä eri tavoin ja puuhin vieraiden eri kulttuureja voisi esitellä kv-viikolla?
-
17. Mikä olisi hyvä määrä vapaa-aikaa kolmen päivän aikana, jos itse osallistuisit ulkomaalaiseen tapahtumaan, jolloin pääsisit rauhassa vapaasti kiertelemään vieraassa kaupungissa?

Näytä kuvion sisältämät pääaineet ▼



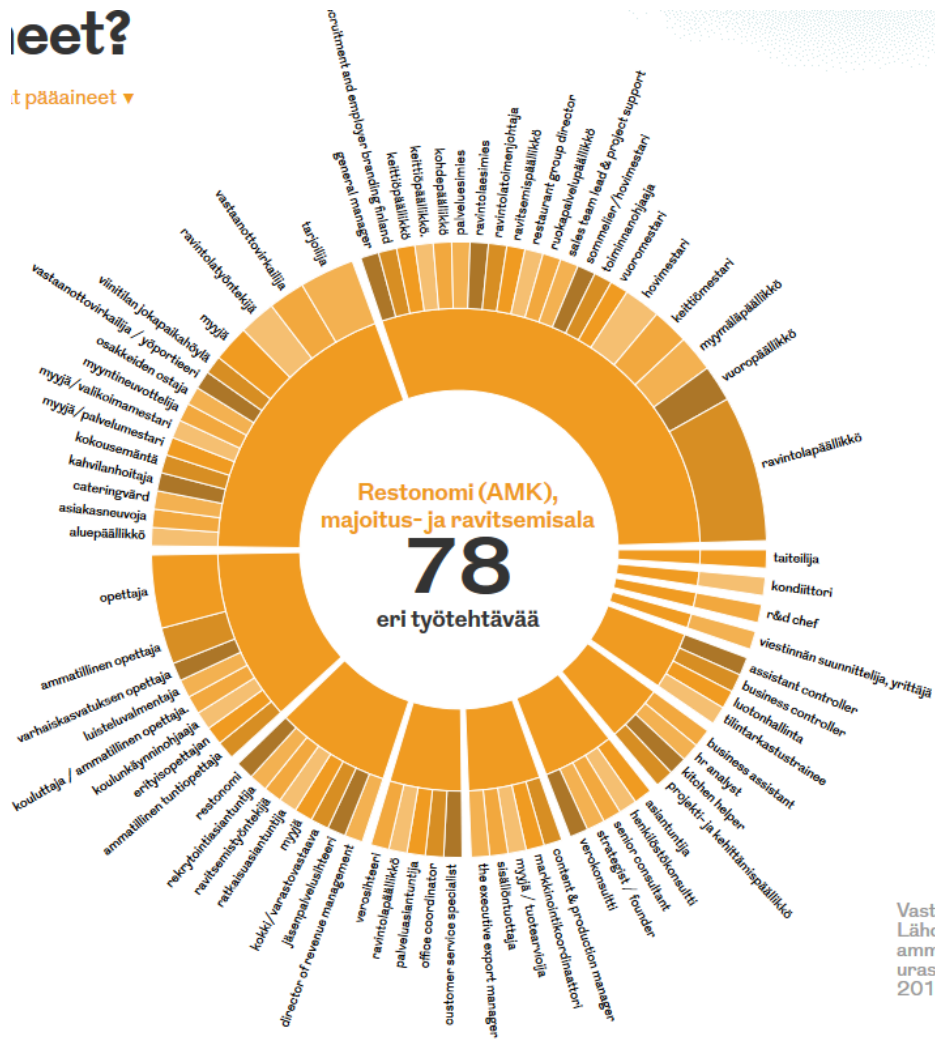
vaimeatimet ovat ajoneuvo

Näytä kuvion sisältämät pääaineet ▼



Meet?

it pääaineet ▼



Vastaajia: 98
Lähde:
ammattikorkeakoulujen
uraseurantakyselyt
2010–2019

Liite 3: Vision board



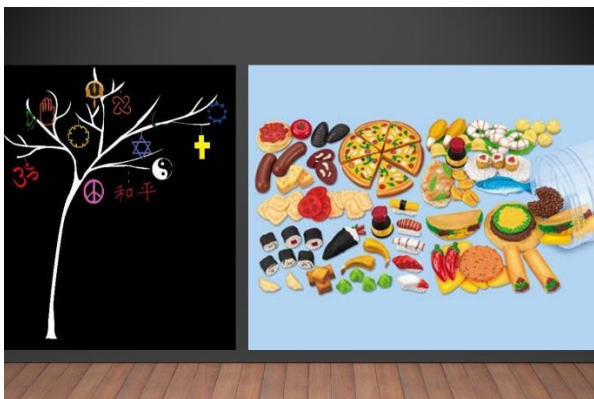


© tinyyeyes

HOW TO DISAGREE



© tinyyeyescomics

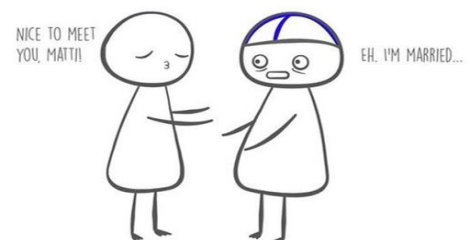


FINNISH SMILE



RARE AND GENUINE

FINNISH NIGHTMARES



SOMEONE YOU DON'T KNOW WELL TRIES TO GREET YOU BY KISSING OR HUGGING

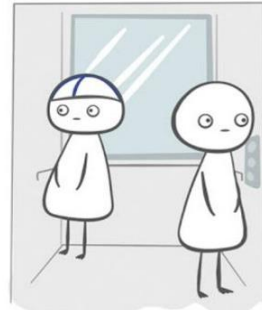
FINNISH NIGHTMARES



"SMALL" TALK

FINNISH NIGHTMARES

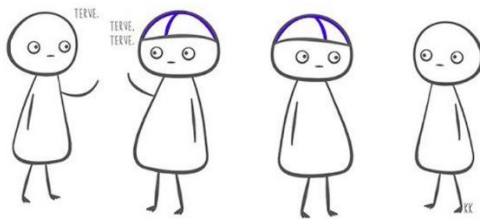
FINNISHNIGHTMARES.BLOGSPOT.FI - FACEBOOK.COM/FINNISHNIGHTMARES - TWITTER.COM/FINN_MATTI



SHARING AN ELEVATOR WITH A STRANGER

FINNISH NIGHTMARES

FINNISHNIGHTMARES.BLOGSPOT.FI - FACEBOOK.COM/FINNISHNIGHTMARES - TWITTER.COM/FINN_MATTI



YOU MEET YOUR NEIGHBOR MORE THAN ONCE WITHIN A SHORT TIME

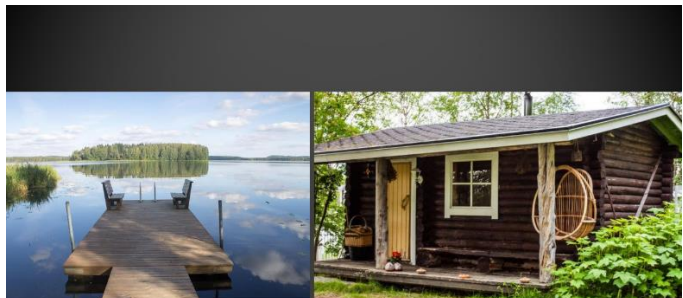
FINNISH NIGHTMARES

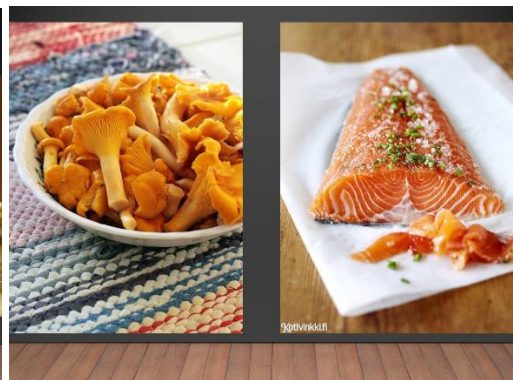
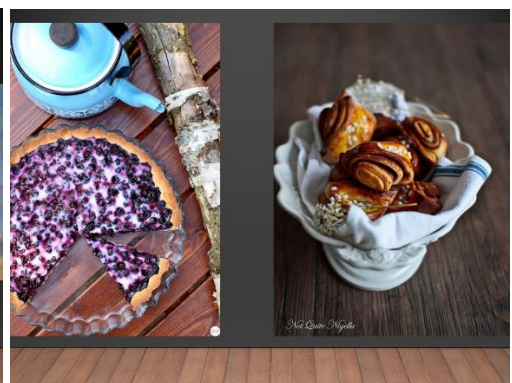
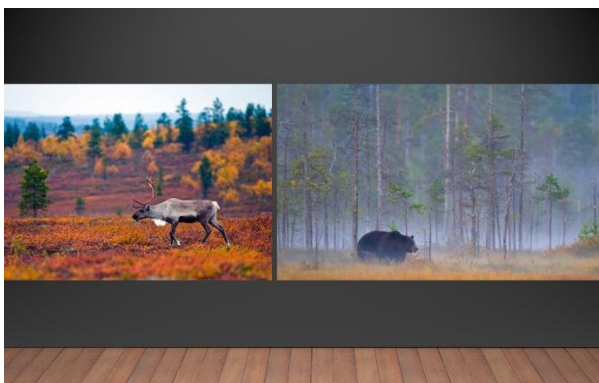
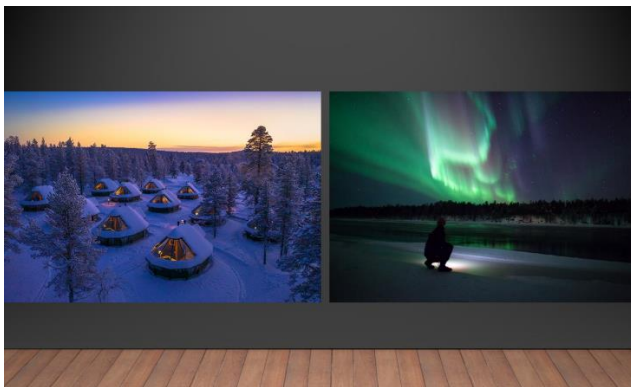
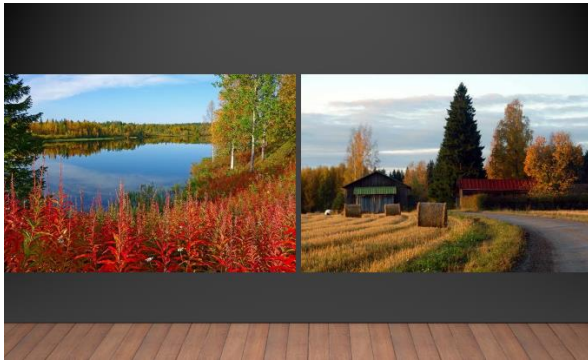
FINNISHNIGHTMARES.BLOGSPOT.FI - FACEBOOK.COM/FINNISHNIGHTMARES - TWITTER.COM/FINN_MATTI

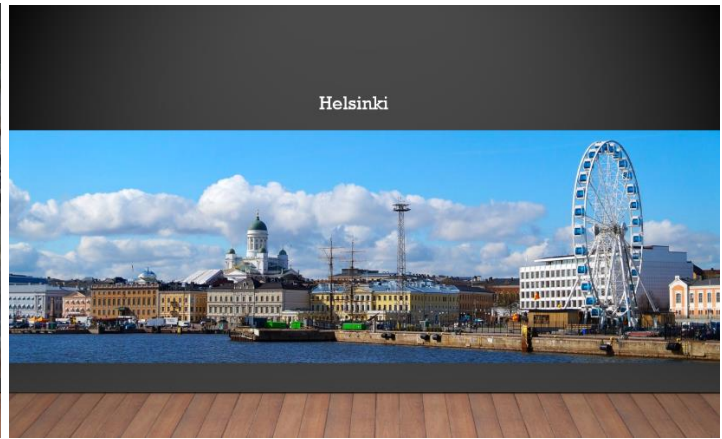
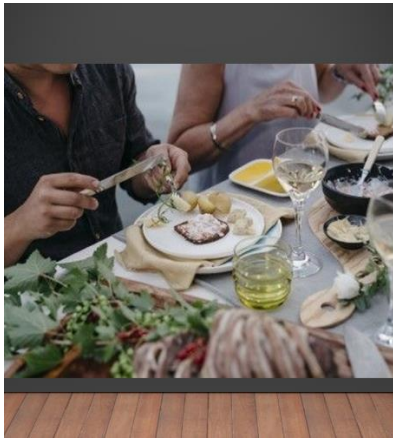


WEATHER IS HORRIBLE, BUT THE ONLY SHELTER IS OCCUPIED.

Finland







Liite 4: Tapahtumaohjelman prototyyppi



**LAUREA PRESENTS
INTERNATIONAL
WEEK**

LET'S CO-CREATE FUTURE EXPERIENCES IN
THE HOSPITALITY FIELD

MON	Arrival to Finland Registration
TUE	Registration Opening presentation Finnish culture Main assignment Welcome dinner at BarLaurea
WED	Exchange-students presentation Working on assignment Eveningtrip to Nuksio/ Suomenlinna/Uunisaari/Porvoo
THU	Presentation of assignments Foodmarket Networking at campus Freetime
FRI	Departure from Finland Feedback

LAUREA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

TUESDAY

SCHEDULE

10AM-11AM Registrations on the campus 1st floor lobby

11AM-12PM Opening presentation and interductions

Inside the campus walk

12PM-1PM Lunch Break

1PM-2PM Finnish culture presentation

2PM-4PM Assigning the main task to work on groups.

- Dividing the hospitality field in sections and each group has to create new future experience for the customer to experience in that field of hospitality using different methods and present it to others on Thursday.
 - Dividing everyone into groups that all have students, international guests and Laurea's staff in one and starting to work on the assignment.
-

5PM-8PM Welcome dinner at BarLaurea

TODAY'S TASKS

-
- Get to know each other and the campus
-
- Work on your assignments main idea in your group
-
- Enjoy the atmosphere and the welcome dinner
-

DATE:
1.12.2020

WEDNES DAY

SCHEDULE

10AM-11AM

Exchange-students presentation on adapting to Finnish culture and lifestyle and open conversation on differences in cultures on given topics

11AM-12AM

Working in groups on your assignment

12PM-1PM

Lunch break

1PM-4PM

Continue on working the assignment and prepare to present your ideas the next morning for others

4PM-8PM

Evening trip to the national park Nuuksio/
Suomenlinna Sea Fortress/Uunisaari/Porvoo

Nuuksio is a large national park located in Espoo and has great outdoor activity possibilities and even a reindeer park.

Suomenlinna Sea Fortress is a Unesco World Heritage Site and popular tourist destination all year long.

Uunisaari is a great nature sight in Helsinki that has the option of sauna and swimming during all the seasons.

Porvoo is a fairy tale town close to Helsinki that has old streets and houses, medieval Cathedral and nature to admire.

TODAY'S TASKS

- Learn something new of some other cultures ways

- Finish your main assignment

- Enjoy Finland's calm culture and relax in the nature

DATE:
2.12.2020

THURS DAY

SCHEDULE

9AM-10AM Finishing touches on the assignments

10AM-12AM Assignment presentations group after group

12PM-1PM Lunch break

1PM-3PM Foodmarket on the campus lobby tall tables

- Bring something to present from your country food/objects etc. Students can walk around the tables and get to know more of different countries and their universities.
-

3PM-4PM Free networking

4PM Farewells on the campus

4PM-> Free time rest of the day

- Hit the town and explore Helsinki sights
 - Enjoy some good restaurant food and beverage
 - Shop some souvenirs to bring back home
-

TODAY'S TASKS

-
- Present your new innovation for the hospitality field
-
- Walk around the foodmarket to see what everyone has brought to their table
-
- Go wonder around Helsinki and take pictures to look back on
-

DATE:
3.12.2020

QUESTIONS & ANSWERS

**TEXT OR CALL THIS NUMBER
IF ANY MORE QUESTIONS
COME UP:**

01 23456789